



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

JEIZE DOS SANTOS TRINDADE

**GESTÃO SECRETARIAL: A EVOLUÇÃO DAS ATIVIDADES DOS SECRETÁRIOS
EXECUTIVOS NO NOVO CENÁRIO EMPRESARIAL**

São Cristóvão (SE)

2016

JEIZE DOS SANTOS TRINDADE

**GESTÃO SECRETARIAL: A EVOLUÇÃO DAS ATIVIDADES DOS SECRETÁRIOS
EXECUTIVOS NO NOVO CENÁRIO EMPRESARIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof. Me. Abimael do Ouro Filho.

São Cristóvão (SE)

2016

JEIZE DOS SANTOS TRINDADE

**GESTÃO SECRETARIAL: A EVOLUÇÃO DAS ATIVIDADES DOS SECRETÁRIOS
EXECUTIVOS NO NOVO CENÁRIO EMPRESARIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, como pré-requisito para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof. Me. Abimael Magno do Ouro Filho _____

Mestre pela Universidade Federal de Sergipe

Universidade Federal de Sergipe

Avaliador: Prof. Me. Augusto César Vieira dos Santos _____

Mestre pela Universidade Federal de Sergipe

Universidade Federal de Sergipe

Avaliadora: Prof.^a Dra. Sueli Maria da Silva Pereira _____

Doutora pela Universidade Salvador

Universidade Federal de Sergipe

Aprovada em 17 de maio de 2016.

Dedico este trabalho a Deus, meus pais e ao meu professor orientador Me. Abimael Magno do Ouro Filho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por me dar forças para ultrapassar os obstáculos encontrados durante a trajetória, eu Te adoro Senhor. Aos meus pais, José e Adenilza, que sempre apoiaram e me ajudaram a seguir em frente; aos meus irmãos Joyce, Jessica e Isaac, e também ao meu cunhado Edvan, obrigada por estarem comigo sempre; ao meu amado sobrinho Luís Otávio, cuja presença me alegra e fascina; a minha voinha Helena e a minha madrinha Leuza, vocês são exemplos de força e fé...Eu amo todos vocês. Agradeço a Rondinelle. A todos os Mestres que fazem parte do Departamento de Secretariado Executivo da UFS, vocês são peças fundamentais dessa minha conquista, agradeço em especial ao meu orientador, Abimael Magno, com o seu jeito exigente de ser, ensinou a fazer o certo sempre e isso foi primordial para a minha aprendizagem e o aprimoramento dos meus conhecimentos, parabéns pelo seu profissionalismo. A todos os colegas que fizeram parte da turma de 2011, como costumávamos dizer “a melhor turma”, em especial Nayra e Natally. Agradeço também as colegas que se tornaram amigas para toda a vida Elienay, Erlaine, Katiane e Taciane, e não posso esquecer os amigos do busun. Agradeço aos profissionais que responderam a minha entrevista, sendo a base para a conclusão do meu projeto e agradeço também aos professores que me ensinaram durante toda a minha trajetória escolar e a todos que diretamente ou indiretamente, contribuíram para essa conquista e almejaram o meu sucesso.

“Tudo posso, naquele que me fortalece”.

Filipenses: Capítulo 4. Versículo 13.

RESUMO

Este estudo tem por objetivo analisar se o profissional secretário executivo está desenvolvendo novas atividades advindas das modificações recentes do mercado, e com isso, investigar as atividades que os secretários executivos estão desempenhando nas empresas, comparar as atividades recentes com as atividades que a bibliografia apresenta, identificar as atividades que divergem com a bibliografia e propor um modelo das novas atividades. A metodologia desta pesquisa tem natureza bibliográfica, exploratória, descritiva e foi caracterizada como qualitativa. Foram realizadas entrevistas pessoais semiestruturadas com 4 profissionais que exercem funções de secretários executivos em empresas na cidade de Aracaju/SE. A discussão do seu desenvolvimento aborda a gestão secretarial como um novo conceito da profissão de secretário executivo, de acordo com alguns autores abordados no decorrer desta pesquisa. Com tudo, os resultados obtidos neste estudo revelaram que os secretários executivos entrevistados ainda não atuam de acordo com esse novo perfil, entretanto, possuem algumas características relacionadas ao âmbito gerencial, como competências em trabalhar em equipe fazendo mediação no relacionamento interpessoal, motivando e contornando conflitos, exercendo algumas atividades com autonomia e obtendo conhecimento sobre como liderar, mostrando que apesar de não atuarem como gestores, estão preparados para exercer funções de nível estratégico.

Palavras-chaves- Secretário (a) Executivo (a). Gestor. Gestão secretarial.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the professional executive secretary it is developing new activities resulting from recent changes in the market, and with that, investigate the activities that the executive secretaries are playing in the companies, to compare recent activities with the activities that the bibliography shows, identify the activities that differ with the bibliography and propose a theoretical model of the new activities. The methodology of this research it has objectives bibliographic, exploratory, descriptive, and it was characterized as qualitative. Personal semi-structured interviews were conducted with 4 professionals in positions of executive secretaries functions in companies in the city of Aracaju / SE. The discussion of development addresses the secretarial management as a new concept of executive secretary profession, according to some authors discussed during this research. All the results obtained in this study shows us that executive secretaries that were interviewed act not in accordance with this new profile, however, they have some characteristics related to the management level, as skills in teamwork doing mediation in interpersonal relationships, motivating and bypassing conflicts, exercising some activities independently and obtaining knowledge about how to lead, showing that although not act as managers, they are prepared to play a strategic level functions

Keywords: Secretary (a) Executive (a). Manager. Secretarial Management.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Perfil do profissional no geral.....	26
Quadro 2- Perfil da profissão secretarial.....	26
Quadro 3 – Evolução no perfil da profissão secretarial.....	29
Quadro 4- Aspectos estudados na pesquisa.....	73
Quadro 5 - Respostas das entrevistas.....	74

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Níveis organizacionais.....	20
Figura 2- Principais funções organizacionais.....	21

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 PROBLEMA	14
1.2 OBJETIVOS	15
1.2.1 Objetivo Geral.....	15
1.2.2 Objetivos Específicos	15
1.3 JUSTIFICATIVA	15
4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	17
4.1 GESTÃO ORGANIZACIONAL	17
4.2 SECRETÁRIO EXECUTIVO.....	22
4.3 GESTÃO SECRETARIAL	27
5 METODOLOGIA.....	37
5.1 CARACTERÍSTICA DA PESQUISA	37
5.2 SUJEITOS DA PESQUISA	39
5.3 DEFINIÇÕES CONSTITUTIVAS	39
5.4 CATEGORIAS DE ANÁLISE	40
5.5 COLETA DE DADOS E ANÁLISE.....	41
5.6 LIMITAÇÕES DO ESTUDO	42
6 ANÁLISE	43
6.1 ENTREVISTADA A.....	43
6.1.1 Atividades desenvolvidas	43
6.1.2 Novas atividades no âmbito gerencial.....	45
6.2 ENTREVISTADO B	50
6.2.1 Atividades desenvolvidas	50
6.2.2 Novas atividades no âmbito gerencial.....	53
6.3 ENTREVISTADO C	59
6.3.1 Atividades desenvolvidas	59

6.3.2 Novas atividades no âmbito gerencial.....	62
6.4 ENTREVISTADA D.....	66
6.4.1 Atividades desenvolvidas	66
6.4.2 Novas atividades no âmbito gerencial.....	68
7 RESULTADO DA PESQUISA.....	74
8 CONCLUSÃO.....	78
REFERÊNCIAS.....	80
ANEXO A - LEI DE REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO.....	84
APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA	86

1 INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho está cada vez mais competitivo, com isso, surgem novos caminhos no cenário organizacional, exigindo uma postura que seja adequada com as inovações rápidas em termos de tecnologias, estratégias, comportamento humano e relacionamentos interpessoais, em vista dessa grande competitividade, o mercado exige profissionais qualificados e que se adaptem às mudanças, profissionais que busquem aperfeiçoamento constante para acompanhar o mercado, que é instável. Segundo Veiga (2010), a veloz e constante mudança da globalização resultou em transformações do meio empresarial, essas transformações fizeram com que as empresas melhorassem suas estruturas, estratégias, relações com clientes, fornecedores e funcionários, responsabilidade social, competências e habilidades, e assim redefinindo seus mercados com a finalidade de se manterem competitivas.

O secretário executivo está sempre em busca dessa qualificação, acompanhando essas mudanças do mercado e crescendo profissionalmente no decorrer dos anos. O secretário executivo deixou de exercer apenas funções secretariais, passou a agregar atribuições e atividades ainda mais amplas e significativas para as organizações, exercendo novas funções, deixando de ser um servidor operacional para fazer parte do poder decisório. Para Neiva (2009), os secretários executivos mudaram o perfil. Ampliaram-se as competências, cresceram o nível de responsabilidade, e com as mudanças, foi constatada a importância no cenário mundial. A profissão secretarial situa-se entre as três profissões que mais cresceram na atualidade.

Segundo Mazulo e Liendo (2010), os secretários executivos não realizam mais uma simples função, eles se profissionalizaram, não mais fazem, e sim, pensam sobre os fazeres: planejar, organizar, dirigir e controlar todas as ações que as cabem, em uma rotina cada vez mais diversificada e abrangente. Os secretários executivos passaram a ter um papel estratégico e agora exercem funções com mais autonomia dentro das organizações.

Este estudo tem como interesse investigar as mudanças ocorridas na profissão do secretário executivo, tratando-se da execução de funções gerenciais, tendo como objetivo geral analisar as novas atividades do secretário executivo advindas das modificações recentes do mercado, permitindo assim, saber qual o novo cenário de atuação do secretário executivo.

A fim de coletar as informações necessárias para o bom desenvolvimento da pesquisa, serão realizadas entrevistas com profissionais que exercem funções de secretários executivos, tendo como intuito analisar como está a atuação destes profissionais atualmente. O presente estudo contém a seguinte estrutura: inicia-se com o problema de pesquisa, onde é exposto o que este estudo pretende responder, em seguida os objetivos: geral e específicos, cujo intuito é expor a finalidade do estudo, logo após segue a justificativa onde é esclarecido qual a relevância e importância deste estudo, seguido do referencial teórico, que foi dividido em três partes, sendo elas: Gestão organizacional, Secretário executivo e Gestão secretarial, que foram abordados por alguns autores como: Mazulo e Liendo, Sabino e Rocha, Maximiano, Becker e Ceolin, Lasta e Durante, Garcia e D'Elia, Sobral e Peci, Medeiros e Hernandez, Veiga, entre outros. Após serem apresentados os assuntos a respeito do tema, são expostos os métodos de pesquisa utilizados para a concretização da mesma, seguindo da análise dos dados, o seu resultado e a conclusão da pesquisa.

1.1 PROBLEMA

Ao longo dos tempos, a profissão de secretariado passou por muitas transformações. Para Brun, Cechet e Neumann (2012), tais mudanças foram necessárias para o acompanhamento da evolução do conhecimento, da ciência e das relações humanas, a internacionalização do comércio, a reconfiguração das estruturas organizacionais, o avanço da tecnologia, da globalização e da era da informação, permitindo, assim, a sobrevivência do profissional de secretariado executivo no mercado de trabalho.

Brun, Cechet e Neumann (2012), afirmam ainda que, o mercado de trabalho para o profissional de secretariado executivo, inserido em um contexto totalmente globalizado, tem se apresentado cada vez mais seletivo e competitivo, exige-se uma nova postura desse profissional em relação ao novo contexto organizacional. A carreira de secretário executivo continua evoluindo constantemente em relação às atribuições e valores, sendo assim, é exigido desses profissionais competências específicas para exercerem as funções com eficácia e atingirem o sucesso.

Segundo Becker e Ceolin (2011), as exigências estão cada vez mais rígidas, quanto à postura e iniciativa, a capacidade para atuar nos centros de decisões, quanto às competências, e quanto

ao nível de conhecimento dos profissionais. O mercado impõe transformações no cenário empresarial, e os profissionais precisam acompanhar a velocidade das mudanças, se adequando as necessidades impostas e cobradas pelo mercado de trabalho. Em virtude dessas mudanças instáveis do mercado e da profissão do secretário executivo, a presente pesquisa buscou estudar sobre o seguinte questionamento: quais as novas atividades do secretário executivo advindas das modificações recentes do mercado?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar as novas atividades do secretário executivo advindas das modificações recentes do mercado.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Investigar as atividades que os secretários executivos estão desempenhando nas empresas;
- Comparar as atividades recentes com as atividades que a bibliografia apresenta;
- Identificar as atividades que divergem da bibliografia;
- Propor um modelo das novas atividades.

1.3 JUSTIFICATIVA

Segundo Silva, Barros e Barbosa (2012), a gestão secretarial é uma visão inovadora do Secretário Executivo. Visto que, o profissional concentra mais habilidades e, consequentemente, mais responsabilidades dentro da organização. O tema foi escolhido através do interesse de analisar a gestão secretarial e entender quais são as novas atividades do secretário dentro deste novo conceito.

Para Barros et al (2013), a gestão é um tema amplo que vem ganhando espaço no meio secretarial, pois o profissional de secretariado executivo tem se desenvolvido e evoluído constantemente, deixando de executar somente atividades técnicas pertinentes ao cargo. Assim, o tema é relevante e é de suma importância que sejam desenvolvidas pesquisas que mostrem o novo espaço que a profissão está exercendo, para que os secretários executivos,

estejam informados, busquem ainda mais qualificação e se mantenham firmes no mercado e que, assim, possam ser o diferencial que as empresas procuram em um profissional.

Mazulo e Liendo (2010), afirmam que, há algum tempo, ouve-se falar do secretário gestor, em artigos, entrevistas e livros, que alertam o profissional de secretariado sobre a mudança do perfil, as adequações impostas e cobradas pelo mercado de trabalho, e principalmente, sobre a afirmação de que o secretário deixou de ser meramente servidor operacional para se tornar parceiro dos poderes decisórios. A gestão secretarial é um assunto abordado em artigos recentes, entretanto, as pesquisas sobre essa temática ainda são limitadas, no sentido de delinear atividades e formas de atuação da gestão em secretariado, sendo assim, esta pesquisa tem o intuito de analisar a atuação do secretário executivo neste novo conceito.

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Segundo Gerhardt e Silveira (2009, p. 66), o referencial teórico é a parte da pesquisa em que é exposto resumidamente as principais ideias já discutidas por outros autores, que trataram do problema e levantaram críticas ou dúvidas. Uma nova pesquisa será diferenciada das pesquisas já produzidas a cerca do problema em questão. A literatura usada como referência nesta pesquisa compreende autores escrevendo no campo do Secretariado e no campo da Gestão.

4.1 GESTÃO ORGANIZACIONAL

Mazulo e Liendo (2010, p. 20), definem gestão como um modelo de trabalho, orientado por uma política de valores, capaz de planejar, designar e gerir recursos (materiais, financeiros e humanos), ações, iniciativas, princípios, valores e estratégias, buscando viabilizar o alcance dos objetivos propostos pelas empresas. A gestão organizacional está relacionada à busca pela sustentabilidade que requer o alinhamento entre os objetivos organizacionais e os objetivos do mercado. Segundo Lasta e Durante (2011, p. 3), a gestão visa o funcionamento da organização de maneira eficiente e eficaz, e o gestor atua na decisão, sendo racional, planejador sistemático e coordenador eficiente das atividades organizacionais. Sendo assim, diante deste mercado tão competitivo, o gestor precisa ter conhecimento técnico, possuir espírito de liderança e deve conhecer muito bem a empresa em que atua, buscando mais agilidade na produção, eficiência no desenvolvimento das atividades e uma ótima postura da empresa frente à sociedade.

Conforme Carvalho, Nascimento e Serafim (2012, p. 307), a gestão pode ser entendida como a ação de conduzir e orientar pessoas em atividades que produzam bens e serviços, onde o gestor exerce influência sobre seus colaboradores, para adquirir deles, não apenas a execução correta e precisa das atividades, mas também o desejo de contribuir para o sucesso da organização, fazendo com que todas as partes envolvidas se sintam satisfeitas e felizes. Para Wamser (2010, p. 79), o gestor precisa ter visão sistêmica sobre toda a empresa, compreender os negócios, conhecer as estratégias e políticas da empresa, ter facilidades de se relacionar com os colegas de trabalho, independente da posição hierárquica e deve ser paciente, tolerante e perseverante. Segundo Carvalho, Nascimento e Serafim (2012, p. 307), o gestor deve se

sentir responsável por humanizar as atividades profissionais em uma organização e, para isso, ele deve agir de forma ética, influenciando seus colaboradores de maneira positiva, essa influência é uma das características da liderança.

Para Sobral e Peci (2012, p. 6), os gestores são membros que tem como função guiar as empresas de uma maneira que possa alcançar os propósitos da mesma. São os gestores que decidem onde e como aplicar os recursos da organização, buscando assegurar que esta atinja os objetivos. Os administradores coordenam e dirigem as atividades de outras pessoas, e ajudam os demais membros a atingir os objetivos da empresa. Os administradores também são responsáveis pela execução de algumas tarefas, atuando junto ao planejamento, organização, direção e controle do trabalho dos outros. Ainda segundo os autores, os gestores podem ser classificados pelo nível que ocupam na empresa e pela área de atividades que são responsáveis. Segundo Sobral e Peci (2012, p. 6), é possível identificar três níveis hierárquicos, com relação à posição que ocupa na estrutura organizacional, os níveis são:

- a) O nível estratégico: é o nível mais elevado da hierarquia organizacional, e é composto pelos administradores de topo, um pequeno grupo que é responsável pelas principais decisões da empresa. Os administradores do topo de uma organização são: presidente, vice-presidente, membros do conselho de administração, diretor executivo, e outros executivos que pertençam à alta administração;
- b) O nível tático: é o nível de intermédio da estrutura empresarial, é composto por um conjunto de executivos que é responsável pela vinculação interna entre o nível estratégico e o nível operacional. Esses administradores coordenam a atividade de outros níveis mais baixos. Os administradores desse grupo são os gerentes ou diretores de unidades de negócios, de departamento, de área ou de divisão;
- c) O nível operacional: é o nível mais baixo da hierarquia empresarial, é formado pelos administradores de primeira linha. Eles são responsáveis pela coordenação do trabalho dos membros da organização, que por sua vez, são responsáveis pelo desenvolvimento e realização das atividades cotidianas. Os administradores desse nível são os supervisores, os líderes de equipe, os coordenadores de projetos, entre outros.

Existem administradores em todos os níveis, e apesar de cada nível possuir funções diferentes, elas estão interligadas, e é essa ligação que permite que a organização alcance seus objetivos. Na Figura 1, será abordada a divisão dos níveis organizacionais.

Figura 1 – Níveis organizacionais

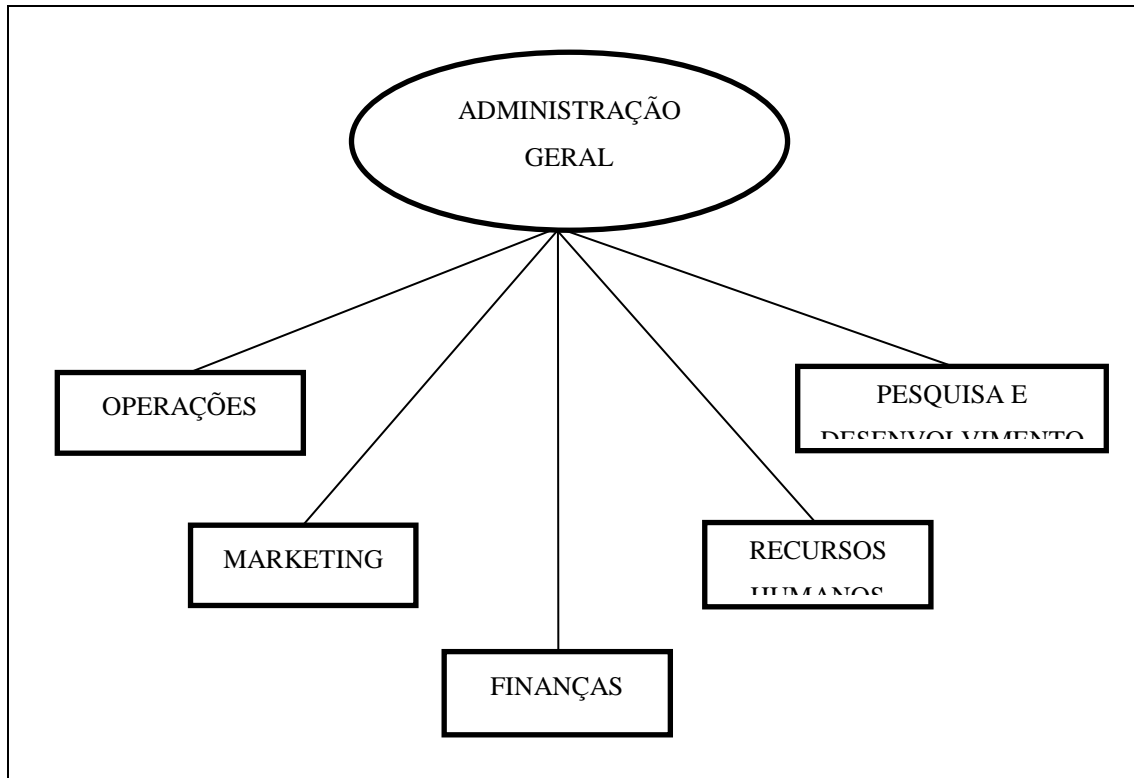


Fonte: Sobral e Peci (2012, p. 6).

A administração empresarial é organizada e dividida em níveis hierárquicos, com áreas específicas, conforme apresentado na Figura 1, onde os níveis organizacionais são separados hierarquicamente, por administradores do topo, com a atuação estratégica, que abrange toda a organização; por gerentes, com atuação tática, focando em uma unidade ou área funcional; e, por supervisores, com atuação operacional, especificamente em uma operação ou tarefa. Segundo Barros et al (2013, p. 28), a gestão organizacional é desempenhada por profissionais que possuem conhecimento técnico, espírito de liderança e visão holística da empresa com o intuito de possibilitar o funcionamento de uma área administrativa. Conforme Clegg, Kornberger e Pitsis (2011, p. 60), na divisão do trabalho, cada colaborador se torna especialista em uma tarefa, economizando o tempo de troca de tarefas, dessa maneira, aumentando a eficiência e a organização divide as tarefas em termos de funções e responsabilidades e as distribui em diferentes cargos.

Segundo Maximiano (2004, p. 28), para que as empresas consigam realizar seus objetivos, existem algumas tarefas especializadas que as pessoas e os grupos executam que são as funções organizacionais, geralmente todas as empresas têm as mesmas funções, e as funções mais importantes são analisadas a seguir na Figura 2.

Figura 2 – Principais funções organizacionais.



Fonte: Maximiano (2004, p. 28).

Essas funções organizacionais são à base do desenvolvimento das tarefas empresariais. Para uma melhor explicação, ainda segundo Maximiano (2004, p. 29), são apontados os objetivos de cada função.

- a) Operações ou produção – tem como objetivo fornecer o produto ou serviço da empresa;
- b) Marketing – estabelece e mantém a ligação entre a organização e seus clientes, consumidores ou público-alvo;
- c) Pesquisa e desenvolvimento – tem o objetivo de transformar as informações do marketing, as ideias originais e o avanço da ciência em produtos ou serviços;
- d) Finanças – essa função é responsável pelo dinheiro da organização, tem por objetivo a proteção e a utilização eficaz dos recursos financeiros;
- e) Recursos Humanos ou gestão de pessoas - tem como objetivo encontrar, atrair e manter as pessoas de que a empresa necessita.

As funções organizacionais também são abordadas por Sobral e Peci (2012, p. 10), os autores afirmam que as organizações estão normalmente divididas em áreas funcionais, que representam tarefas e atividades especializadas que são desempenhadas por unidades ou

departamentos da empresa, essas áreas funcionais são separadas a partir da principal atividade e os objetivos da empresa. Ainda segundo os autores, existem algumas áreas funcionais que não são utilizadas em algumas organizações, como a área de pesquisa e de desenvolvimento (grandes organizações) e a área de compras e aprovisionamento (organizações industriais), e existem outras áreas que são mais comuns como: de produção ou de operação, comercial e de marketing, finanças e de recursos humanos, estas definidas a seguir.

- a) Área de produção ou de operações: é o conjunto de atividades e operações inter-relacionadas envolvidas na produção de bens ou prestação de serviços de uma organização. A administração de operações é uma atividade complexa que envolve: planejamento do produto, instalações, processo produtivo, organização do trabalho, planejamento da produção, administração de estoques, controle e compras.
- b) Área comercial e de marketing: está relacionada com as atividades cujo objetivo é captar e manter os clientes na organização, tendo como foco principal a satisfação do cliente. Esta área é responsável por diversas funções e atividades organizacionais, entre as quais estão: pesquisa de mercado, produto, preço, distribuição, comunicação e vendas.
- c) Área financeira: o principal objetivo é captar e utilizar, de maneira eficaz, os recursos financeiros de maneira a alcançar os objetivos da organização. A área financeira é responsável pelas seguintes funções: informação de gestão, análise, investimento, financiamento e distribuição de dividendos.
- d) Área de recursos humanos: tem como objetivo a administração de comportamentos individuais em prol dos objetivos coletivos. A área de recursos humanos é responsável pelas seguintes funções: implementação de políticas e procedimentos, planejamento dos recursos humanos, recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho, renumeração e compensação, melhoria das condições no local de trabalho e gestão administrativa do pessoal.

As áreas funcionais representam uma estruturação das atividades organizacionais, essa estrutura permite que os membros da organização tenham tarefas e funções específicas, para que assim, possam trabalhar com eficiência em busca dos objetivos da empresa.

Para que a empresa obtenha uma ótima postura perante a sociedade, ela precisa manter-se atualizada e atender as expectativas dos clientes. Para Bíscoli e Cielo (2004, p. 12), a mudança faz parte da empresa, tanto quanto os membros e os clientes, pois na medida em que

o ambiente muda, a empresa necessita se adaptar, não necessariamente com medidas drásticas, mas para sobreviver neste ambiente complexo de mudanças, a empresa ao menos deve acompanhar as demandas e expectativas que são criadas a cada momento, seja através de mudanças estruturais, de produtos ou serviços, de rotinas e procedimentos, de estilo gerencial ou de estratégia. Segundo Caldas e Santos (2012, p. 62), diante da globalização e das mudanças que ocorrem no cenário econômico e social mundial, com o rápido crescimento do mercado e expansão das empresas, faz-se necessário que, tanto as empresas, como os profissionais, se adaptem aos modelos do mundo e as transformações que esses modelos sofrem frequentemente. Seguindo esse pensamento de adaptação às mudanças, é pertinente dizer que o gestor deve ter uma busca constante por atualização, para que assim possa estar apto a atender as novas exigências do mercado.

Conforme Wamser (2010, p. 79), as organizações buscam profissionais que tenham um perfil intraempreendedor, que sejam criativos, dinâmicos, comprometidos, habilidosos, interessados em aprender sobre as diversas áreas e setores, e que ajam como agentes de mudanças e proponham melhorias para alcançar com êxito os objetivos do trabalho. Com isso, é pertinente citar a evolução do secretário executivo, que é um profissional que está sempre em busca de atualização e novos conhecimentos. Para Becker e Ceolin (2011, p. 2), a profissão de secretário executivo vem demonstrando contínuo avanço na abordagem dos conceitos da gestão, o secretário tem preparação progressiva e atuação polivalente, sendo um colaborador conceituado pelas relações interpessoais, pelo gerenciamento das informações e pelo comprometimento em atingir as metas da empresa.

4.2 SECRETÁRIO EXECUTIVO

A profissão de secretário teve início com o escriba egípcio, treinado para escrever e servir como intermediário entre o poder público e o povo. Segundo Nonato Júnior (2009, p. 81), cabia ao escriba exercer funções de secretário, copista, contador, geógrafo, arquivista, historiador, linguística e escritor, atuando ainda como guerreiro quando acompanhava seu líder em batalhas e viagens exploratórias. Nesse tempo, a profissão era predominantemente masculina, porém com as grandes Guerras Mundiais, devido à falta de força de trabalho masculino, as empresas começaram a absorver o trabalho feminino. No decorrer do tempo à profissão, passou por muitas mudanças e preconceitos, mas através da luta das então secretárias, a profissão teve reconhecimento com a Lei Nº 7377, de 30 de setembro de 1985,

revisada pela Lei Nº 9261, de 10 de janeiro de 1996, que dispõe sobre o exercício da profissão, a Lei segue em anexo.

Segundo Sabino e Rocha (2004, p. 15), o profissional de secretariado, desde a sua origem, formou uma cultura pelos padrões de atuação e comportamento, resultando em uma profissão consolidada no mercado e, atualmente, os secretários contribuem substancialmente para o sucesso das empresas e seus líderes. Sendo assim, o secretário criou sua marca a partir da sua maneira de atuar em parceria com a organização. Conforme Grion (2008, p. 80), o secretário é um profissional de real expressão, e deve ser, para o executivo, uma pessoa de confiança, capaz de aliviá-lo das atividades rotineiras de escritório e livrá-lo de inúmeras tarefas do cotidiano, que lhe tomariam grande parte do tempo. Segundo Ramos (2004, p. 163), não há critérios muito específicos para a atuação dos secretários, eles irão agir conforme a mentalidade do executivo que vai atender. Aparentemente, é transmitida uma falsa impressão de que essa profissão é fácil de ser exercida e as empresas exigem requisitos técnicos importantes, ou seja, habilidades profissionais.

Para Medeiros e Hernandes (2006, p. 281), a lista das atividades dos secretários é extensa e um pouco repetitiva em todos os manuais de técnicas de secretariado. Entre as atividades destacam-se: dar assistência ao executivo, tomar ditado de cartas, atender e fazer chamadas telefônicas, anotar recados, atender visitas e clientes, arquivar correspondências, datilografar cartas e documentos, providenciar cópias de documentos, entre outros. Ainda segundo Medeiros e Hernandes (2006, p. 281), o trabalho secretarial tornar-se-á agradável e simples, se os profissionais dispuserem de conhecimentos sobre arquivística, redação, gramática, informática, controle contábil, entre outros conhecimentos ligados a área secretarial, e para isso é preciso estar atualizado e adquirir sempre mais conhecimentos.

Conforme Ramos (2004, p. 157), hoje, o secretário tem como papel principal na organização assessorar diretamente a um ou mais executivos, isso numa empresa pública e/ou privada, devendo planejar, organizar e dirigir os serviços atribuídos que envolvem várias funções, como: redigir e interpretar textos profissionais (inclusive em outros idiomas); registrar e distribuir expediente; avaliar a correspondência e despachá-la; planejar, organizar e participar de visitas, reuniões e eventos; recepcionar visitantes; realizar contatos externos; facilitar a formação de equipes; manter equipes motivadas e facilitar o relacionamento das chefias com os subordinados; intermediar relacionamentos entre empresas, clientes externos e internos; e

coordenar informações. De acordo com Martins et al (2010, p. 71) as funções de um secretário executivo são: controlar da agenda de compromissos do superior, acompanhar reuniões e a redação de relatórios e correspondências, atender ao público interno e externo, realizar o arquivamento de documentos, entre outras atividades rotineiras do setor.

Segundo Ching (2006, p. 22), antes, as tarefas básicas do secretário eram: cuidar da agenda, barrar telefonemas indesejáveis, arquivar documentos, cuidar das correspondências e digitar cartas ditadas pelo chefe. Ainda de acordo com o autor, com o passar dos anos, e com a era da informática e da globalização, os secretários passaram a atuar em funções cada vez mais estratégicas. Seguindo esse pensamento da atuação estratégica do secretário, Martins et al (2010, p. 74), diz que, o profissional de secretariado executivo deve ter respostas aos problemas que se apresentam no dia-a-dia, ou seja, ter a capacidade para tomar decisões de forma efetiva, pois muitas vezes, na ausência do superior, é preciso contornar conflitos e situações inesperadas, de maneira a não impossibilitar o fluxo do trabalho. Para que o secretário possa lidar com todos os problemas que surgem no ambiente de trabalho, de forma que não interfira na produtividade da organização, é necessário que haja um ótimo equilíbrio emocional.

De acordo com Fontanella (2011, p. 83) é importantíssimo que o profissional de secretariado executivo saiba utilizar a inteligência emocional pelo fato de que o seu trabalho é construído e mantido por um elo de relações, sendo que suas emoções são as bases que estabelecem a maneira de se relacionar com o mundo e determinam o sucesso ou o insucesso de suas atividades. Ainda segundo Fontanella (2011, p. 83), o secretário deve ter uma percepção do ambiente e das pessoas, dos códigos ditos e daqueles implícitos na linguagem não-verbal, além do equilíbrio emocional, deve ter também uma vasta visão da empresa como um todo, tudo isso facilitará o seu dia-a-dia com o executivo, colegas, clientes e fornecedores. Sendo assim, no decorrer dos anos, os secretários souberam acompanhar as modificações do mercado de trabalho.

De acordo com Castelo (2007, p. 83), a profissão de secretariado executivo é marcada pela sua adaptabilidade diante das diversas mudanças ocorridas nas esferas econômicas, mercadológicas, sociais, comerciais, organizacionais e políticas, em âmbito global principalmente no último século, a profissão sempre superou e acompanhou as transformações fortalecendo-se e salvando-se das famosas previsões e riscos de extinção. Para

Brun, Cechet e Neumann (2006, p. 37), o secretariado executivo passou a ser fundamental nas organizações que, junto aos executivos, buscam pelo lucro neste mercado tão competitivo. Seguindo este contexto, o secretário continua com notórias evoluções até os dias atuais, e as autoras Garcia e D’Elia (2005, p. 24), abordam, no Quadro 1, a evolução dos profissionais em geral, desde o início da década de 1970 até os dias atuais.

Quadro 1- Perfil do profissional no geral

Década de 70	Década de 80	Década de 90	Século XXI
A experiência é a ferramenta usada no comando.	O grau de escolaridade é sua ferramenta de comando.	Sua <i>performance</i> é sua ferramenta de comando.	O profissional e sua equipe são a ferramenta do sucesso dele e dos outros.
Acomodado.	Confiante.	Curioso.	Estudioso.
Dependente.	Político.	Independente.	Tem visão global das coisas.
Resistente às mudanças.	Ajusta-se às mudanças.	Gera mudanças.	Lidera mudanças.
Carreirista.	Procura ser cooperador.	Facilitador.	Criativo.
Seu salário é determinado pela empresa.	Seu salário é negociado pela empresa.	Seu salário é conquistado pela importância do seu trabalho.	Seu salário é conquistado pelo resultado de seu trabalho, bem como de sua equipe.
Seu conhecimento é fruto da experiência profissional.	Seu conhecimento é baseado na teoria acadêmica.	Seu conhecimento é fruto da aplicação prática da teoria.	Seu conhecimento é fruto do aprendizado contínuo.

Fonte: Garcia e D’Elia (2005, p. 24).

No Quadro 1, as autoras abordaram a evolução dos profissionais em geral, e os secretários executivos se enquadram perfeitamente neste conceito de evolução. Sabino e Rocha (2004, p. 15), afirmam que, durante a trajetória da profissão, o maior talento dos secretários assessores foi saber acompanhar as mudanças do mundo, desenvolvendo técnicas e utilizando instrumentos que aperfeiçoaram as tarefas secretariais, e contribuíram para a melhoria dos resultados nas empresas. Para um melhor entendimento das modificações pelas quais a profissão passou, será ilustrado abaixo, no Quadro 2, como era e como ficou a execução das atividades do secretário.

Quadro 2- Perfil da profissão secretarial

Como era	Como fica
Digitação	Coordenação do sistema de informação com o uso de rotinas automatizadas (editores de texto, agendas, telefone e banco de dados).
Envio e recebimento de correspondência.	Coordenação do fluxo de papéis no departamento e triagem, bem como decisões sobre assuntos de rotina.
Provisão, para o departamento, de material necessário à realização da rotina administrativa.	Coordenação de compras, cotação de preços com fornecedores alternativos e administração de custos do departamento.
Organização de reuniões.	Sistemas integrados (rede) fazem esse trabalho. O secretário programa os equipamentos, organiza a infraestrutura e participa de muitas delas.
Atendimento ao telefone.	Atendimento global ao cliente, secretária como <i>ombudsman</i> , o que vai exigir maior conhecimento da empresa e de seus clientes.
Manutenção de arquivos.	Organização do sistema de dados e informações em arquivos manuais e eletrônicos.

Fonte: Garcia e D'Elia (2005, p. 25).

Ao visualizar o Quadro 2, percebe-se que houve várias evoluções na maneira de executar as atividades, passando da simplicidade para a modernidade. Segundo Becker e Ceolin (2011, p. 10), o profissional de secretariado executivo concentra um contingente de tarefas de cunho importantíssimo para a organização, a execução dessas tarefas exigem competência técnica, interpessoal, e constante aprimoramento intelectual, que são imprescindíveis para a obtenção do diferencial competitivo.

Conforme Martins et al (2010, p. 73), tanto a empresa como os executivos já têm consciência que, contendo em seu quadro de funcionários um bom profissional de secretariado, conquistam destaque nos seus mercados de atuação, pois adquirem tranquilidade de se expor de maneira clara, objetiva e eficiente no mercado, além de saber que este profissional dará apoio para a empresa em todos os seus campos, auxiliando os executivos de maneira planejada e organizada, atuando em conjunto nos assuntos estratégicos e de gestão da organização. Segundo Grion (2008, p. 81), as funções de um secretário variam de acordo com a estrutura da empresa, o ramo de atividades que se destina e ao tipo de executivo que ele atende, mesmo tendo uma função específica dentro de uma empresa, existe uma variedade de

tarefas que ele tem que desempenhar no cotidiano, como: recepcionar visitantes, atender telefonemas, receber e classificar correspondências, planejar viagens, controlar materiais, agendar compromissos, verificar deveres “domésticos” do escritório, cuidar da organização da sala do chefe, ajudar o executivo nas atividades e arquivar os documentos. Sendo assim, é notável que o secretário executivo tem um papel multifuncional dentro da empresa.

De acordo com Wamser (2010, p. 79), hoje, o secretário assume atribuições de acordo com as necessidades da empresa, a ordem é agregar valor para a organização da qual faz parte, por isso, precisa ser ativo, engajado, conhecer a empresa, participar do planejamento estratégico, e desenvolver habilidades sociais e comunicacionais para se relacionar com dirigentes, membros de sua equipe e clientes. De acordo com Becker e Ceolin (2011, p. 9) as funções secretariais foram aperfeiçoadas com o tempo, a atualidade fez com que essas funções passassem a ser exercidas com mais complexidade e autonomia. Esse novo perfil tem como atribuição o acompanhamento do secretário executivo para com a empresa, buscando sempre a adaptação as inovações do mercado. Segundo Tagliari e Durante (2011, p. 28), a atuação do secretário executivo vem se transformando com a incorporação de atividades mais complexas que exigem ainda mais responsabilidades e competências distintas. Dentre as atuais funções encontram-se as do âmbito gerencial.

4.3 GESTÃO SECRETARIAL

Segundo Clegg, Kornberger e Pitsis (2011, p. 41), a gestão é o processo de comunicação, coordenação e execução de ações que visam o alcance dos objetivos da organização. Ainda segundo o autor, os gerentes utilizam diferentes tecnologias, conhecimentos e artefatos, para auxiliá-los a planejar o que é relevante, para depois administrá-lo. Para o secretário atuar na gestão, é necessário que ele entenda sobre as exigências gerenciais e suas etapas básicas de gerenciamento: planejamento, organização, direção e controle. Contudo, Sobral e Peci (2012, p. 7) definem as quatro funções da administração:

- a) Planejamento: o planejamento consiste na caracterização dos objetivos a serem alcançados, na definição das estratégias e ações que permitam atingi-las, e na elaboração de planos que incluam as atividades da organização. Com o planejamento é possível concentrar mais atenção no que é mais importante para a organização;

- b) Organização: é a função da administração que faz a divisão das tarefas e dos recursos entre os membros da organização, define o nível de autoridade, ou seja, quem tem autoridade sobre quem, quando e onde devem tomar decisões. Com essa divisão de trabalho, autoridade e recursos entre os membros da organização, espera-se que estes alcancem com eficiência os objetivos estabelecidos.
- c) Direção: a direção está relacionada com os processos de gestão de pessoas da empresa. Dirigir significa liderar, motivar e coordenar os colaboradores na execução de suas tarefas e atividades. A direção é uma função que exige mais ação que o planejamento ou a organização.
- d) Controle: é a função da administração que certifica que os objetivos estão sendo alcançados. Consiste no acompanhamento e na avaliação do desempenho da organização, na comparação deste com os objetivos planejados e na correção dos desvios encontrados. É por meio desta função de controle que a empresa se mantém no rumo pretendido ou planeja mudanças.

Ainda segundo Sobral e Peci (2012, p. 7), na prática, todas as funções da administração são executadas de uma forma inter-relacionada e não sequencial, com isso, há uma interação entre as quatro funções.

As novas estruturas organizacionais exigem que os profissionais estejam preparados para atender a demanda de transformações constantes do mercado, a atualização do profissional é uma condição imperativa a empregabilidade. Para Brun, Cechet e Neumann (2006, p. 40), no princípio, as funções secretariais se restringiam às atividades de datilografia, arquivamento, atendimento ao telefone, anotações de recados e servir café, isto é, executavam ordens e tarefas mecânicas. Entretanto, hoje, o leque de tarefas foi ampliado, deixando as atividades mais complexas voltadas ao âmbito empresarial, tornando o secretário um profissional mais ativo e participante. Seguindo este sentido, no Quadro 3, as autoras Garcia e D'Elia (2005, p. 25), expõem as mudanças ocorridas no perfil dos secretários.

Quadro 3 – Evolução no perfil da profissão secretarial

Ontem	Hoje	Futuro
Formação dispersiva, autodidatismo.	Existência de cursos específicos para formação.	Amadurecimento profissional – código de ética.
Falta de qualquer requisito para o aprimoramento.	Cursos de reciclagem e de conhecimentos peculiares.	Constante aprimoramento e desenvolvimento contínuo.
Ausência de política para recrutamento e seleção.	Exigência de qualificação e definição de atribuições e plano de carreira.	Visão holística e trabalho em equipe, consciência profissional.
Organizações burocráticas com tarefas isoladas.	Organização participativa, tarefas definidas, trabalha com qualidade, criatividade e participação.	Organizações empreendedoras, trabalho em equipe, visão global, metodologia flexível, divisão de responsabilidade.
Tarefas traçadas pela chefia.	Tarefas definidas pelo novo estilo gerencial.	Tarefas globais com autonomia para execução.
Secretário como função.	Secretário como profissão.	Secretário com reconhecimento profissional e comprometido com os resultados.
Objetivo de trabalho determinado pelo poder da chefia.	Objetivo de trabalho definido pela necessidade do mercado.	Objetivo de trabalho definido pela equipe empreendedora.
Falta de recursos.	Domínio em informática e outros conhecimentos.	Necessidade constante de aprimoramento e novos conhecimentos e de visão do negócio.
Chefia.	Executivo.	Parceria.

Fonte: Garcia e D'Elia (2005, p. 25).

Diante deste Quadro 3, é possível perceber muitas mudanças no perfil do secretário, nele foi apresentado o perfil de ontem, hoje e do futuro, porém o futuro já chegou, e o secretário continua acompanhando a evolução do mercado. Diante disso, Brun, Cechet e Neumann (2006, p. 44), afirmam que, realmente, as funções secretariais foram reformuladas, aperfeiçoadas e outras também foram criadas para satisfazer as necessidades exigidas pelo mercado. O profissional de secretariado percebeu essa evolução e sentiu que seu perfil também precisava ser remodelado para manter-se atuante no mercado de trabalho. Contudo, o secretário executivo desenvolve diversas funções nas empresas, atuando como um elo entre todos os setores das organizações. Neste sentido, Lasta e Durante (2011, p. 7), o secretário executivo tem um perfil multifuncional, que abrange o cotidiano secretarial e organizacional,

com um conjunto de atividades diversificadas e que exigem conhecimentos de várias áreas, atividades estas repletas de imprevistos que requerem soluções urgentes, e a partir destas características o secretário conquistou espaço no campo da gestão. Ainda conforme Lasta e Durante (2011, p. 14), o secretário gestor analisa todas as situações, coordenando as equipes de trabalho, buscando soluções com agilidade, facilitando e negociando condições, buscando resultados eficientes em menor tempo possível, apesar dos imprevistos que necessitam de uma demanda imediata, torna-se necessário o planejamento e a organização dos compromissos e das atividades, visando identificar os que exigem solução urgente.

Em virtude do grande número de atividades de responsabilidade do secretário executivo, nas organizações, é essencial que o mesmo saiba gerenciar o seu próprio tempo para atender a essa demanda de atividades. Uma das principais atividades do secretário é o gerenciamento do tempo do seu(s) executivo(s). Para Mazulo e Liendo (2010, p. 142), o tempo é o recurso mais intangível que existe, e cabe a todo indivíduo administrá-lo de maneira eficaz, para que possa tomar posse de seus dias e de suas ações, distribuindo-as da melhor forma, para assim poder exercer suas atividades com qualidade, e sobrar tempo para viver sem estresse. Os autores dizem também que, com o planejamento do tempo, podem-se economizar recursos, reduzir esforços e direcionar com objetividade cada ação a ser realizada. Ainda segundo os autores supracitados, existe uma maneira eficiente de gerenciar o tempo, que é identificar os desperdiçadores do mesmo, sendo alguns deles: a falta de planejamento, desorganização, falta de direção, descontrole, falta de comunicação e indefinição. Seguindo este sentido, é notável que um bom secretário precisa saber planejar, organizar, dirigir e controlar, e com isso gerenciar muito bem o seu tempo e o do seu superior.

De acordo com Fontanella (2011, p.82) o secretário executivo busca manter sua empregabilidade diante do processo de globalização. Ele atua como um elo entre clientes internos e externos, parceiros e fornecedores, além de gerenciar informações, administrar processos de trabalho, gerenciar e organizar sua rotina e a do executivo, para que soluções e decisões sejam tomadas com qualidade. Para Barros et al (2013, p. 36), o secretário executivo precisa ter conhecimento sobre algumas habilidades técnicas, específicas e imprescindíveis para obter uma atuação eficaz, tais habilidades como: administração do tempo, planejar e organizar as tarefas diárias, comunicação organizacional, responsabilidade e tomada de decisão, além de uma logística que pode garantir a realização de alguma atividade específica. Lasta e Durante (2011, p. 5), afirmam que, o secretário executivo é um profissional que está

inserido nas organizações, atuando em diversas áreas, como: recursos humanos, financeira, comercial, marketing, contábil, recepção, e atuando também em cargos de assessoria e gestão, sendo que nesse sentido, o secretário precisa conhecer bem o empreendimento e entender o papel de cada departamento da organização.

Conforme Castelo (2007, p. 23), os profissionais de secretariado executivo consolidaram a assessoria aos seus superiores através de conhecimento e colaboração nas áreas de administração, planejamento, liderança, negociação, recursos humanos, finanças, e assim, passaram a conhecer efetivamente, através da teoria e prática acadêmica e profissional, a empresa como um todo, com seus diferentes campos interligados, e a participarem ativamente dos resultados empresariais; transformaram-se em gestores e responsáveis pela ligação e comunicação entre os superiores e funcionários e entre a empresa e os clientes externos. Para Becker e Ceolin (2011, p. 7), a profissão de secretariado executivo vem demonstrando constante avanço na abordagem dos conceitos da gestão, tendo uma atuação polivalente e uma preparação permanente, e sendo um colaborador nas relações interpessoais, no gerenciamento das informações e no comprometimento com as metas da organização. Os secretários executivos acompanham a velocidade com que as mudanças ocorrem, para se manterem firmes no mercado de trabalho. Becker e Ceolin (2011, p.7), afirmam ainda que, na área da gestão organizacional, o secretário executivo transcendeu o seu antigo perfil e, atualmente, ao lado do poder decisório, reafirma a importância do seu papel, sendo reconhecido, superando as expectativas dentro da organização. Segundo Brun, Cechet e Neumann (2012, p. 36), a carreira de secretário executivo continua com evoluções constantes relacionadas às atribuições e valores, visto que é exigido desses profissionais competências específicas para exercerem as funções com eficácia e atingirem o sucesso.

Paes et al (2015, p. 105), afirmam que, nos últimos anos, as empresas que possuem cargos de secretariado em seus quadros funcionais estão desenvolvendo uma nova forma de gestão, que é a gestão secretarial, que pode ser caracterizada pelo gerenciamento de informações, processos e métodos, e também pela liderança de pessoas e mediação de relacionamentos, de maneira coordenada e imprevista, para o efetivo exercício da assessoria empresarial. Segundo Caldas e Santos (2012, p. 67), a gestão secretarial é uma atividade de assessoria desenvolvida em âmbito organizacional, na qual o profissional de secretariado auxilia um ou mais executivos e é responsável por cooperar na execução e efetivação das funções gerenciais e

outros procedimentos administrativos que precise da sua atuação enquanto fornecedor de informações, vistoriador e ordenador de processos.

Para Paes e Mêrces (2012, p. 52), na gestão secretarial são analisadas perspectivas organizacionais, como personalidade, diferenças individuais, atribuições, decisão, motivação, empoderamento, comunicação, liderança, e outras questões pertinentes ao âmbito organizacional. Ainda conforme os autores, a gestão secretarial é consolidada com base em duas óticas: a racional, em que se destacam o planejamento, a organização, a direção, o controle, a comunicação estruturada, o gerenciamento pleno da informação, de materiais e processos para a realização das atribuições propostas; e a irracional, em que sucede a partir de análise de situações e redefinição de atuações, com os conceitos de liderança, negociação, gestão de conflitos, consolidação das relações interpessoais e análise de comportamentos. É muito importante também que o gestor conheça a cultura organizacional da empresa. Segundo Woiciechowski (2010, p. 62), a cultura organizacional está ligada aos valores, crenças e costumes da organização, é todo um conjunto de propriedades do ambiente de trabalho, que devem ser percebidas e entendidas pelos colaboradores. Ainda conforme o autor, o secretário executivo que exerce a função de gestor, precisa estar atento a todos os detalhes a sua volta, verificando sempre se os colaboradores estão entendendo a cultura organizacional ou se estão com dificuldade para compreender. Ter conhecimento sobre a cultura da empresa é importante, pois, a mesma reflete sobre a organização.

Castelo (2007, p. 96), afirma que, como gestor, o secretário executivo passa a acompanhar pessoas, processos e resultados, além de atuar consideravelmente em todas as áreas da empresa, sendo elas:

- a) gestão de pessoas: para gerir pessoas, o profissional precisa usar toda sua influência como elo de ligação e representação entre superiores e subordinados e todo seu conhecimento da estrutura geral, cultural e política da empresa. O secretário deve participar, auxiliar e colaborar ativamente, tornando-se referência e ponto de apoio na gestão de pessoas da organização: motivando, comunicando, aconselhando, realizando treinamentos para uma efetiva e completa atuação do corpo empresarial na avaliação, interpretação e alcance dos interesses, objetivos e soluções.
- b) gestão de processos e resultados: para direcionar os processos, objetivos e resultados é necessário que o secretário tenha conhecimento de toda a estrutura e infraestrutura da organização, assim como seus procedimentos e normas para poder cumpri-los e

adaptá-los de forma sistemática e segura no acompanhamento e obtenção dos resultados.

- c) gestão da informação: é essencial para que a empresa possa ter capacidade de inovação, agilidade, flexibilidade, estratégia, qualidade e produtividade no atendimento e acompanhamento das exigências do mercado globalizado. Contudo, o Secretário Executivo desenvolve um importante papel no gerenciamento, controle e análise das informações, na coleta e organização dos dados e na definição e identificação de seus significados.

O profissional de secretariado executivo passou a desenvolver um perfil inovador e criativo. Segundo Tagliari e Durante (2011, p. 28), as atividades secretariais vem sendo modificadas, buscando atender as transformações da sociedade, das organizações e do mercado de trabalho. O perfil do secretário, que antes era restrito a técnicas e operações simplificadas, agora engloba atribuições, competências e responsabilidades em nível gerencial, ampliando as possibilidades de atuação nas diferentes estruturas organizacionais. Para Mazulo e Liendo (2010, p.20), o famoso mercado competitivo impõe transformações nos módulos gerenciais. E o secretário fez por merecer o fato de estar num plano gestor, fazendo valer, a busca pela qualificação e o desenvolvimento de uma nova postura, e assim o secretário gerente do negócio passa a assumir o seu papel. Porém para ser um bom gestor é preciso saber liderar.

Conforme, Clegg, Kornberger e Pitsis (2011, p.150), a liderança é um processo de direção, controle, motivação e estímulo em equipe, na qual o líder busca a realização das metas traçadas pela organização. De acordo com Carvalho, Nascimento e Serafim (2012, p. 324), a liderança é uma habilidade desenvolvida para influenciar pessoas, para que essas pessoas possam desenvolver seus trabalhos com entusiasmo, alegria e satisfação, essa influência visa atingir, ou até mesmo ultrapassar as metas e os resultados pré-definidos pela empresa. Ainda de acordo com os autores supracitados, liderar está ligado com influenciar, e influenciar é convencer as pessoas de uma maneira que elas desejem seguir, com satisfação e entusiasmo, as orientações transmitidas, e que dessa forma alcancem conquistas de resultados sendo em curto, em médio ou em longo prazo.

Segundo Neiva (2009, p. 162), o secretário líder, tem um papel polivalente e exerce uma liderança direta e indireta. O profissional secretário atua como “ponte” e agente facilitador dos relacionamentos e processos da organização, interagindo permanentemente no sentido

vertical e horizontal do ambiente empresarial. Sendo eles, muitas das vezes porta-voz do gestor, ou gestores que assessora, outras vezes como coordenador de informações, prazos e providências juntos às equipes dos gestores. Os autores ainda afirmam que, o secretário é o elo principal entre os níveis decisórios e os clientes externos, ele coordena sua equipe de trabalho, tendo ou não uma hierarquia formal, mas com responsabilidade direta nos resultados. Contudo, o secretário líder é um agente de mudanças que gera muita influência nas decisões da empresa. Segundo Ramos (2004, p. 161), o secretário é colaborador ativo, que conhece de perto os diversos setores da empresa, detectando e corrigindo distorções, implementando soluções, pois ele observa e compreende o que realmente agrega valor. Consegue ser capaz de determinar, quais são as metas diárias e o que está sendo buscado, tanto para seu executivo, como para sua organização. Seguindo esse sentido, o secretário executivo está buscando sempre atender as metas da empresa.

Para Martins et al (2010, p. 73), as pessoas que atuam como secretários executivos deixaram de ser apenas apoio, e passaram a ser considerados como uma complementação do trabalho dos executivos, que delegam cada vez mais tarefas, pela qualificação que os profissionais da área vêm apresentando a cada dia. Para Andrade et al (2012, p. 31), com as constantes mudanças impostas pelo novo cenário empresarial o profissional de secretariado acaba se descobrindo como gestor a cada momento. Pois, dentre as atuais funções requeridas pelo mercado de trabalho se destacam as habilidades de comunicação assertiva, capacidade de lidar com conflitos, trabalhar em equipe, coordenar tarefas, supervisionar seus subordinados, resolver problemas e tomar decisões, essas habilidades fazem parte do contexto do profissional de secretariado como líder.

Mazulo e Liendo (2010, p. 142), afirmam que, no ambiente de trabalho, é preciso ter flexibilidade, troca de informações e união, buscando atingir objetivos comuns e favorecendo, assim, a aproximação entre as pessoas. Ainda segundo os autores, o trabalho em equipe pode ser considerado a soma positiva das experiências e das responsabilidades, em busca de melhores soluções e resultados satisfatórios para todos. Seguindo esse pensamento Castelo (2007, p. 49) diz que, para atuar junto aos centros decisórios e lidar constantemente com o processamento de informações e com pessoas, o profissional deverá possuir conhecimentos e desenvolver experiências em liderança e gestão empresarial proporcionando melhoria na produtividade, no gerenciamento das informações e da comunicação, vantagem competitiva, eficiência e compromisso com as operações internas da organização.

Para Castelo (2007, p. 86), a atuação do profissional deve ir ao encontro dos anseios empresariais, atendendo as expectativas relacionadas à confiança que foi depositada pelos superiores na proposta de soluções e quanto à autoridade concedida para a tomada de decisões, subsidiando os executivos, tendo domínio sobre as teorias e a cultura organizacional, utilizando e aperfeiçoando instrumentos que garantam o planejamento, controle, organização e a avaliação dos processos a serem desenvolvidos, trabalhando eficientemente, eficaz e estrategicamente sempre respeitando a profissão e lutando por seu reconhecimento. De acordo com Durante e Santos (2011, p.5), a autonomia deve ser uma das características de um secretário da atualidade, pois o mesmo tem amplas responsabilidades, no assessoramento aos executivos e no gerenciamento de serviços, pessoas e processos. Por isso é preciso refletir, criar, questionar, agir, decidir, transformando-se em um agente do processo, deixando para trás a atuação passiva, submissa, de repetição e reprodução. É, sem dúvida, um diferencial do perfil do secretário moderno, comparando com o que permeou durante boa parte do século XX. Ainda de acordo com as autoras, atualmente se espera que um secretário executivo tenha uma interferência maior na organização como um todo. Alguém que opina, questiona, faz sugestões pelo vasto conhecimento que possui dos sistemas e subsistemas, bem como pela visão abrangente dos processos, ficando clara sua participação mais efetiva e sua autonomia em gerir seu trabalho.

Becker e Ceolin (2011, p.9), dizem que o secretário executivo passou a desempenhar papéis fundamentados na gestão e na assessoria organizacional, compartilhando os processos administrativos e decisórios, atuando como facilitador e com renomadas competências e responsabilidades no gerenciamento de informações e dados. Ainda segundo o autor, o secretário interfere diretamente nas atividades das pessoas e obtém vasto controle dos setores e conhecimentos dos processos de trabalho. Seguindo a afirmação dos autores, fica nítido que o secretário executivo passou a ganhar um espaço na área gerencial, tornando sua rotina ainda mais diversificada. E os autores Mazulo e Liendo (2010, p. 20), afirmam que a função gerencial faz parte da rotina secretarial, mesmo que, na hierarquia, sejam assessores. O secretário executivo não tem um nível hierárquico gerencial, mas exerce funções gerenciais, e essa é uma condição imprescindível para o exercício da profissão. Sendo assim, mesmo que ainda não tenham um nível hierárquico gerencial, eles exercem essas funções e buscam o reconhecimento da atuação nessa área. Entretanto, alguns executivos são resistentes a mudanças, e não admitem que o secretário adquiriu novos conhecimentos e mudou o seu

perfil. Segundo Veiga (2010, p. 21), ainda existem chefes que não despertaram para a mudança e a importância do secretário e continuam tratando esse profissional como um simples executor de ordens e tarefas operacionais, porém, o secretário já está consciente do novo papel que exerce, e da importância do seu cargo para a organização.

5 METODOLOGIA

Este capítulo trata do processo metodológico utilizado neste estudo, que mostrará, de forma detalhada, todos os procedimentos envolvidos através da característica da pesquisa, sujeito da pesquisa, definições constitutivas, categorias de análise, coletas de dados e análise e limitações do estudo.

5.1 CARACTERÍSTICA DA PESQUISA

No intuito de responder a problemática estabelecida, a pesquisa foi caracterizada como qualitativa. Segundo Godoy (1995, p. 21) um fenômeno é melhor compreendido no contexto em que ocorre e do qual é parte, devendo ser analisado numa perspectiva integrada. Para tanto, o pesquisador vai a campo buscando captar o fenômeno em estudo a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas, considerando todos os pontos de vista relevantes. Vários tipos de dados são coletados e analisados para que se entenda a dinâmica do fenômeno. Este estudo não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. Sendo assim, o estudo em questão é classificado como qualitativo porque visa analisar qual o novo cenário de atuação dos secretários executivos, na busca de obter resultados aprofundados através da averiguação com pessoas que exercem essa profissão.

A metodologia utilizada nesse estudo foi uma pesquisa bibliográfica, exploratória e descritiva. Segundo Heerdt e Leonel (2007, p. 67), a pesquisa bibliográfica é elaborada através de diversos tipos de fontes: livros, artigos, manuais, enciclopédias, anais, meios eletrônicos, etc., visando explicar um problema a partir dessas teorias publicadas.

Quanto à pesquisa exploratória, Andrade (2006, p. 124) afirma que é o primeiro passo de todo trabalho científico. A pesquisa exploratória, sobretudo quando bibliográfica, proporciona maiores informações sobre determinado assunto; facilita a delimitação de um tema de trabalho; define os objetivos, formula as hipóteses de uma pesquisa ou descobre novo tipo de enfoque para o trabalho que se tem em mente. A pesquisa exploratória permitiu relatar as atividades desenvolvidas pelo profissional de secretariado executivo e se o mesmo atua como gestor secretarial.

Na pesquisa descritiva, para Andrade (2006, p.124), os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles, ou seja, os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador. Contudo, este estudo é denominado exploratório porque pretende explorar um assunto que ainda é pouco estudado, a gestão secretarial, além de que, por ser uma pesquisa específica, ela assume a forma de um estudo de caso, que em consonância com outras fontes darão base ao assunto abordado. E é denominado descritivo porque visa descrever, identificar, registrar e analisar as características da gestão secretarial.

O método de pesquisa utilizado foi o estudo de caso múltiplo, sendo que foram analisados quatro profissionais de secretariado executivo de quatro organizações do estado de Sergipe, de acordo com alguns autores a profissão do secretário executivo evoluiu muito nos últimos anos, deixando de fazer apenas atividades rotineiras do meio operacional, passando a fazer atividades mais complexas do meio estratégico empresarial. Sendo assim, esta pesquisa teve o intuito de analisar quais as atividades que o secretário está desenvolvendo atualmente e se as atividades estão mais complexas, ou seja, se houve alguma evolução na profissão diante do novo cenário empresarial, contudo o caso foi escolhido através do interesse de analisar a gestão secretarial e entender quais são as novas atividades do secretário dentro deste novo conceito.

De acordo com Yin (2001, p.67), o mesmo estudo pode conter mais de um caso, e quando isso ocorre, o estudo precisa utilizar o projeto de casos múltiplos. Ainda de acordo com Yin (2001, p. 69), cada caso deve ser cuidadosamente selecionado de forma que: preveja resultados semelhantes e/ou produza resultados contrastantes por razões previsíveis. Para Godoy (1995, p. 25), o estudo de caso é um tipo de pesquisa cujo objeto é analisar uma unidade profundamente; visa examinar detalhadamente um ambiente, um simples sujeito ou uma situação em particular.

As questões de pesquisa são:

- a) Quais as atividades que os secretários executivos estão desempenhando nas empresas?
- b) Como as atividades recentes estão relacionadas com o que a bibliografia apresenta?
- c) Como as atividades recentes estão divergindo com a bibliografia?

Segundo Yin (2001, p. 25), as questões de pesquisas do tipo “como” e “por que” são explanatórias e deve utilizar o estudo de caso como estratégia de pesquisa, pois tais questões lidam com ligações operacionais que devem ser traçadas ao longo do tempo, não devendo ser encaradas como repetições ou incidências.

5.2 SUJEITOS DA PESQUISA

De acordo com Yin (2001, p. 161), existe uma relação diversa de possíveis públicos-alvo para um estudo de caso, e dentro desta relação inclui-se colegas da mesma área. Sendo assim, esta pesquisa teve como objetos de estudo, profissionais que exercem a função de secretários executivos em empresas na cidade de Aracaju, sendo duas empresas particulares, uma empresa pública estadual e uma empresa pública nacional.

Todas as entrevistas foram de suma importância para esclarecermos se o perfil do secretário passou por evoluções nos últimos anos, para identificarmos se a demanda das atividades do profissional de secretariado executivo está ainda mais complexa e para examinarmos se esse profissional está atuando na área da gestão.

5.3 DEFINIÇÕES CONSTITUTIVAS

As definições constitutivas de uma pesquisa tratam das definições dos termos utilizados na mesma, para que, assim, os termos se tornem mais claros e objetivos, dando um melhor entendimento ao leitor, visto que, podem existir outras descrições além das afirmadas pelos autores apresentados no referencial teórico. Logo, as definições constitutivas utilizadas neste estudo, foram às seguintes:

a) Gestão organizacional

Mazulo e Liendo (2010, p. 20) definem gestão como um modelo de trabalho orientado por uma política de valores, capaz de planejar, designar e gerir recursos (materiais, financeiros e humanos), ações, iniciativas, princípios, valores e estratégias, buscando viabilizar o alcance dos objetivos propostos pelas empresas. A gestão organizacional está relacionada à busca pela sustentabilidade que requer o alinhamento entre os objetivos organizacionais e os objetivos do mercado.

b) Secretário Executivo

Conforme Grion (2008, p. 80), o secretário é um profissional de real expressão, e deve ser, para o executivo, uma pessoa de confiança, capaz de aliviá-lo das atividades rotineiras de escritório e livrá-lo de inúmeras tarefas do cotidiano, que lhe tomariam grande parte do tempo.

c) Gestão secretarial

Segundo Caldas e Santos (2012, p. 67), a gestão secretarial é uma atividade de assessoria desenvolvida em âmbito organizacional, na qual o profissional de secretariado auxilia um ou mais executivos e é responsável por cooperar na execução e efetivação das funções gerenciais e outros procedimentos administrativos que precise da sua atuação enquanto fornecedor de informações, vistoriador e ordenador de processos.

5.4 CATEGORIAS DE ANÁLISE

As categorias de análise adotadas neste estudo referem-se às atividades desenvolvidas pelos secretários executivos e as novas atividades que esses profissionais estão desenvolvendo no âmbito gerencial. Com isso, as categorias foram divididas da seguinte maneira:

a) Atividades desenvolvidas

Para Medeiros e Hernandez (2006, p. 281), a lista das atividades dos secretários é extensa e um pouco repetitiva em todos os manuais de técnicas de secretariado. Entre as atividades destacam-se: dar assistência ao executivo, tomar ditado de cartas, atender e fazer chamadas telefônicas, anotar recados, atender visitas e clientes, arquivar correspondências, datilografar cartas e documentos, providenciar cópias de documentos, entre outros.

b) Novas atividades desenvolvidas no âmbito gerencial

Segundo Tagliari e Durante (2011, p. 28), as atividades secretariais vem sendo modificadas, buscando atender as transformações da sociedade, das organizações e do mercado de trabalho. O perfil do secretário, que antes era restrito a técnicas e operações simplificadas, agora engloba atribuições, competências e responsabilidades em nível gerencial, ampliando as possibilidades de atuação nas diferentes estruturas organizacionais.

Conforme Castelo (2007, p. 23), os profissionais de secretariado executivo consolidaram a assessoria aos seus superiores através de conhecimento e colaboração

nas áreas de administração, planejamento, liderança, negociação, recursos humanos, finanças, e assim, passaram a conhecer efetivamente, através da teoria e prática acadêmica e profissional, a empresa como um todo, com seus diferentes campos interligados, e a participarem ativamente dos resultados empresariais; transformaram-se em gestores e responsáveis pela ligação e comunicação entre os superiores e funcionários e entre a empresa e os clientes externos

5.5 COLETA DE DADOS E ANÁLISE

Nesta etapa da pesquisa é identificado o caminho percorrido para alcançar os objetivos da mesma. A coleta de dados foi feita através de entrevistas em empresas de Aracaju. As entrevistas foram respondidas por quatro profissionais que exercem funções de secretários executivos, dos quatro entrevistados, dois são homens e duas são mulheres, as empresas e os entrevistados serão representados pelas letras A, B, C e D, respectivamente.

A entrevista foi composta por sete perguntas sobre o perfil do entrevistado e catorze perguntas sobre a profissão em questão, com duração média de quarenta minutos de realização das entrevistas, sendo gravadas e logo depois transcritas. Os dados desta pesquisa foram coletados através da pesquisa de campo, aplicada nas organizações sergipanas no mês de março de 2016.

No estudo de caso são utilizados muitos meios para a obtenção de informações de suma importância para a elaboração da pesquisa. Segundo Yin, (2001, p. 105), a coleta de dados para os estudos de caso pode se basear em seis fontes de evidências, sendo elas: documentação, registros em arquivos, entrevistas, observação direta, observação participante e artefatos físicos. Neste estudo, a fonte de evidência utilizada foi a entrevista. Segundo Yin (2001, p. 112), a entrevista é uma das principais fontes de informações para um estudo de caso. Ainda de acordo com Yin (2001, p. 119) além das seis fontes de evidências, existem três princípios importantes para a coleta de dados, que podem ajudar na confiabilidade dos estudos de caso, os princípios são: utilizar várias fontes de evidências, criar um banco de dados para o estudo de caso e manter o encadeamento das evidências. Neste estudo o princípio utilizado foi uma fonte de evidência (entrevista).

Para Yin (2001, 43), cada indivíduo é o caso que está sendo estudado, e o indivíduo é a unidade de análise, sendo que são coletadas informações de cada indivíduo, ou vários indivíduos, ou casos, que podem ser incluídos em um estudo de caso múltiplos. A unidade de análise desse estudo são profissionais que exercem funções de secretários executivos, e a análise dos dados foi feita através da análise de conteúdo, a partir das informações adquiridas em entrevista com esses profissionais.

5.6 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

As limitações de um estudo referem-se a supostos problemas para realizar a elaboração do mesmo, assim como outras pesquisas, esta também é passível de limitações que são apresentadas na sequência e devem ser consideradas para melhor acompanhamento dos resultados obtidos.

Esta primeira limitação se relaciona ao delineamento dos profissionais escolhidos como unidade de análise, visto que, a coleta de dados foi feita com profissionais de secretariado executivo que atuam na função de secretários executivos e, infelizmente, a maioria dos profissionais em secretariado executivo atuam como recepcionista ou como auxiliar administrativo, mesmo obtendo formação de secretário executivo.

Outra limitação foi a indisponibilidade de alguns profissionais para responder a entrevista, pois a mesma tinha que ser respondida pessoalmente. Entretanto, vale ressaltar que, apesar das limitações, foi possível obter as informações necessárias para a análise desse estudo.

Logo abaixo, a análise dos dados coletados será apresentada separadamente por entrevistado, ao qual foram identificados pelas letras A, B, C e D, onde será relacionado às repostas dos entrevistados com o que a bibliografia apresenta.

6 ANÁLISE

6.1 ENTREVISTADA A

Os dados referentes à entrevista realizada com a secretária executiva da empresa A, sobre algumas questões pessoais, identificou-se que ela está cursando ensino superior de secretariado executivo pela Universidade Federal de Sergipe, tem idade entre 20 e 35 anos, a mesma possui 2 anos de experiência na área secretarial, assumindo hoje o cargo de secretária de diretoria. Segue abaixo as considerações feitas pela entrevistada supracitada, sendo que cada subseção corresponderá às perguntas realizadas no dia da entrevista.

6.1.1 Atividades desenvolvidas

Segundo Medeiros e Hernandes (2006, p. 281), a lista das atividades dos secretários é extensa e um pouco repetitiva em todos os manuais de técnicas de secretariado. Entre as atividades destacam-se: dar assistência ao executivo, tomar ditado de cartas, atender e fazer chamadas telefônicas, notar recados, atender visitas e clientes, arquivar correspondências, datilografar cartas e documentos, providenciar cópias de documentos, entre outros. Seguindo a afirmação os autores citados, a entrevistada foi questionada sobre as principais atividades desenvolvidas na organização, e a mesma respondeu que:

A minha principal atividade na organização é o assessoramento aos executivos, e dentro desse assessoramento englobam: o agendamento de reuniões, agendamento de viagens, compra de passagens, reservas de hotel, tenho que organizar todo o processo da viagem como: reuniões, e transportes, e após a viagem faço a prestação de contas, também cuido da parte arquivista do setor, faço ligações, organizo eventos e cuido um pouco da vida pessoal dos executivos no sentido de agendar viagens pessoais e consultas médicas.

Nota-se a semelhança entre a afirmação dos autores e a resposta da entrevistada A, sobre a lista de atividades de um(a) secretário(a), que apesar de ser uma profissão de atividades repetitivas, requer também muita responsabilidade e agilidade para o cumprimento eficaz dessas atividades, porém algumas pessoas acham que essa profissão é muito fácil de ser exercida. Sobre essa questão, Ramos (2004, p. 163), diz que, não há critérios muito específicos para a atuação dos secretários, eles irão agir conforme a mentalidade do executivo que vai atender. Aparentemente, é transmitida uma falsa impressão de que essa profissão é

fácil de ser exercida, pois as empresas exigem requisitos técnicos importantes, ou seja, habilidades profissionais. A entrevista A, disse o seguinte sobre isso:

Não acho que é fácil de ser exercida, com o tempo a gente vai se acostumando com as dificuldades e aprende a enfrentá-las, o primeiro ponto que acho difícil é que a profissão não é reconhecida, muitas pessoas que não conhecem a profissão, acham que é simples, e que qualquer pessoa pode fazer, entretanto na prática não é bem assim, pois a demanda de atividades é muito grande, e às vezes até maior do que o secretário pode fazer.

Através da resposta da entrevistada A, é visível que, assim como a autora citou, é transmitida uma falsa impressão de que a profissão é fácil de ser exercida, e conforme as palavras da entrevistada A, essa falsa impressão pode ocorrer pela falta de conhecimento de algumas pessoas sobre a profissão, a mesma, também afirma que a demanda de atividades é muito grande. Para alguns autores, a profissão vem sofrendo mudanças, e gerando avanços no mercado de trabalho, e essa grande demanda de atividades faz parte desse avanço. Segundo os autores, Tagliari e Durante (2011, p. 28), a atuação do secretário executivo vem se transformando com a incorporação de atividades mais complexas que exigem ainda mais responsabilidades e competências distintas. Dentre as atuais funções encontram-se as do âmbito gerencial. A respeito dessa questão de atividades mais complexas, a entrevistada A, afirma que:

Eu acho que a grande quantidade de serviços dificulta a execução das tarefas, entretanto, hoje temos uma tecnologia bastante viável, na empresa que trabalho, existem umas implantações de sistemas e programas de controle de documentos que é um meio que facilita muito a minha vida.

A resposta da entrevistada A, diverge com a afirmação das autoras, visto que a mesma afirma que no seu trabalho, a única dificuldade é quantidade de serviços, porém isso não significa que as atividades estão mais complexas, apenas estão em grande quantidade, no entanto a tecnologia é um ótimo auxílio e facilita a sua vida. Sendo assim, é viável dizer que a tecnologia implantada na empresa é um meio de mudança na organização, uma mudança positiva para o desenvolvimento da mesma. De acordo com Bíscoli e Cielo (2004, p.12), a mudança faz parte da empresa, tanto quanto os membros e os clientes, pois na medida em que o ambiente muda, a empresa necessita se adaptar, não necessariamente com medidas drásticas, mas para sobreviver neste ambiente complexo de mudanças, a empresa ao menos deve acompanhar as demandas e expectativas que são criadas a cada momento, seja através de

mudanças estruturais, de produtos ou serviços, de rotinas e procedimentos, de estilo gerencial ou de estratégia. Mas, não é só a empresa que deve se adaptar as novas exigências do mercado, o profissional também deve se manter atualizado, ao ser questionada como faz para acompanhar as exigências do mercado e manter-se atualizada, a entrevistada A, respondeu da seguinte maneira:

Eu procuro fazer cursos online, porque por enquanto eu só tenho tempo de fazer esses cursos online, procuro acompanhar sites da profissão pra saber se tem alguma mudança, como uma nova resolução ou atribuição, pra saber como está o mercado de trabalho e busco estar sempre inovando na execução das minhas atividades.

Nessa era de globalização, as mudanças são constantes, e para permanecer nesse mercado tão competitivo é preciso que, tanto as empresas quanto os profissionais, estejam aptos para acompanhar essas modificações, com tudo, a entrevistada A, afirmou que embora não tenha muito tempo, procura fazer cursos online para se atualizar, visita os sites da profissão, e assim tem um embasamento de como está o mercado. Segundo Sabino e Rocha (2004, p. 15), durante a trajetória da profissão o maior talento dos secretários assessores foi saber acompanhar as mudanças do mundo, desenvolvendo técnicas e utilizando instrumentos que aperfeiçoaram as tarefas secretariais, e contribuíram para a melhoria dos resultados nas empresas. Fazendo uma comparação com o que a bibliografia apresenta e com a resposta da entrevistada A, fica visível que a profissional em questão, busca sempre acompanhar as mudanças do mercado e se aperfeiçoar para melhor desenvolver seu trabalho, assim como foi citado pelos autores.

6.1.2 Novas atividades no âmbito gerencial

Segundo Ching (2006, p. 22), antes as tarefas básicas do secretário eram: cuidar da agenda, barrar telefonemas indesejáveis, arquivar documentos, cuidar das correspondências e digitar cartas ditadas pelo chefe. Ainda de acordo com a autora, com o passar dos anos, e com a era da informática e da globalização, os secretários atuam em funções cada vez mais estratégicas. As atividades de nível estratégico estão relacionadas a gestão organizacional, dentro da gestão existem 4 etapas básicas de gerenciamento, sendo elas: planejamento, organização, direção e controle, a entrevistada A, foi questionada se trabalha nas funções estratégicas da empresa e com essas etapas, e ela respondeu o seguinte:

As atividades que eu realizo eu tenho que ter planejamento, organização, direção e controle, mas não necessariamente no âmbito gerencial, é mais no âmbito secretarial mesmo, sendo assim, não é função estratégica. Eu sigo essa linha, porque se eu não planejar eu não vou conseguir exercer as funções por prioridades, eu organizo para poder controlar a demanda de atividade que eu faço diariamente, sigo essa linha, mas não voltada para o gerenciamento, faz parte da minha atividade secretarial.

Na bibliografia é abordado que atualmente os secretários atuam em funções mais estratégicas, porém é notável que apesar da entrevistada A utilizar as etapas básicas de gerenciamento, ela não atua em nível estratégico, divergindo com o que o autor afirmou, visto que, a mesma, afirma que trabalha com as etapas de gerenciamento, porém voltada para desempenhar atividades secretariais, e não atividades de nível gerencial. Entretanto, segundo a autora supracitada, a profissão de secretário executivo mudou o perfil, e atualmente não atua apenas com etapas básicas secretariais.

Conforme Grion (2008, p. 80), o secretário é um profissional de real expressão, e deve ser para o executivo, uma pessoa de confiança capaz de aliviá-lo das atividades rotineiras de escritório e livrá-lo de inúmeras tarefas do cotidiano, que lhe tomariam grande parte do tempo. Assim como a autora afirma, o secretário deve ser uma pessoa de confiança para o superior, sendo assim, a entrevistada A, foi questionada se o chefe lhe dar ou não autonomia para tomar decisões, e ela respondeu da seguinte forma:

Dar, para escolher vôos, ele me dar confiança de escolher o vôo que vais é melhor para eles, eles também me dão liberdade para fazer prestação de contas, onde mexo com dinheiro, e eles confiam nos resultados, eu tenho autonomia para escolher horários de reuniões e defini prioridade na agenda deles.

Na resposta da entrevista A, é perceptível que a mesma tem a confiança do seu superior, e que assim como foi citado pelo autora Grion, essa confiança o livra de inúmeras tarefas diárias, entretanto, as tarefas citadas pela entrevistada A, como autonomia para tomada de decisões, são apenas tarefas inclusas nas funções secretarias, como agendar horários de reuniões e escolher vôos. A listagem das atividades de um secretário é muito grande e otimizar o tempo do superior é uma das principais funções. De acordo com Mazulo e Liendo (2010, p. 142), o tempo é o recurso mais intangível que existe, e cabe a todo individuo administrá-lo de maneira eficaz, para que possa tomar posse de seus dias e de suas ações, distribuindo-as da melhor forma, para assim poder exercer suas atividades com qualidade, e sobrar tempo para

viver sem estresse. Ao ser questionada sobre como administra o próprio tempo e o tempo do superior, a entrevistada A, respondeu que:

Eu definindo prioridades sempre, porque além do chefe, eu tenho que dar conta de telefonemas, e-mail, sistemas, tenho que cuidar da vida pessoal e profissional dele, e da minha vida também. Então primeiro eu tenho que ter equilíbrio para organizar tudo, e defino prioridades e com isso eu tenho um controle sobre a importância das atividades, e vou separando as urgentes, importantes e menos importantes.

De acordo com a resposta da entrevistada A, pode-se dizer que a mesma sabe administrar o seu tempo e o tempo do seu superior de forma eficaz, visto que ela utiliza um método para a execução das tarefas, onde separa as atividades pelo seu grau importância, sendo assim, a mesma, toma posse de seus dias e de suas ações, como foi abordado pelas autoras Mazulo e Liendo.

A profissão de secretário executivo requer muita responsabilidade, visto que esse profissional lida diariamente com uma grande demanda de atividades, e geralmente trabalham com uma equipe, estando sujeito a conflitos ou problemas. Sendo assim, a entrevistada A, respondeu como contornar uma situação de conflitos entre membros de uma equipe:

Eu tento agir com muita calma, tento não alterar o ânimo, e tento conversar com os membros da equipe, procuro mostrar o lado positivo de resolver a situação, que é a produtividade, e/ou o lado negativo se não resolver, que é a falta de produtividade, ambiente pesado, eu vou mostrando que um precisa do outro para que as metas da empresa sejam alcançadas.

Segundo Martins et al (2010, p. 74), o profissional de secretariado executivo deve ter respostas aos problemas que se apresentam no dia-a-dia, ou seja, ter a capacidade para tomar decisões de forma efetiva, pois muitas vezes, na ausência do superior, é preciso contornar conflitos e situações inesperadas, de maneira a não impossibilitar o fluxo do trabalho. De acordo com a entrevista A, a comunicação e a calma são os meios utilizados por ela, na hora de resolver problemas e conflitos entre os membros da equipe, visto que essas ações podem causar improdutividade para a empresa, assim como o autor afirmou que é preciso contornar a situação para não impossibilitar o fluxo do trabalho. É viável afirmar que o secretário executivo é denominado um profissional multifuncional, é um agente facilitador dentro de uma organização. Becker e Ceolin (2011, p. 9), dizem que o secretário executivo passou a desempenhar papéis fundamentados na gestão e na assessoria organizacional, compartilhando

os processos administrativos e decisórios, atuando como facilitador e com renomadas competências e responsabilidades no gerenciamento de informações e dados. A entrevistada A, foi questionada se é considerada uma agente facilitadora dentro da organização em que trabalha, e respondeu da seguinte maneira:

Totalmente, porque para chegar até o gestor, tem que passar por mim, pois eu sou um elo entre os setores da empresa e os diretores, eu busco facilitar o máximo possível essa comunicação, e estou sempre disposta a ajudar passando as informações necessárias, esse é um dos meus papéis como secretaria, facilitar a comunicação entre os setores.

A entrevistada A, afirmou ser uma agente facilitadora na organização, visto que a mesma é responsável pela comunicação entre os setores, e faz o possível para que essa comunicação aconteça, através de informações, assim como foi citado pelas autoras.

Para Becker e Ceolin (2011, p. 7), a profissão de secretariado executivo vem demonstrando constante avanço na abordagem dos conceitos da gestão, tendo uma atuação polivalente e uma preparação permanente, e sendo um colaborador nas relações interpessoais, no gerenciamento das informações e no comprometimento com as metas da organização. Ao ser questionada se está atuando de forma gerencial, a entrevistada A, respondeu que:

Eu não atuo dessa maneira, porque as minhas atividades depende muito do que o meu gestor define, eu tenho autonomia para algumas atividades, mas não para o poder decisório e resultado final da organização, eu trabalho com o meio, a parte tática da organização.

A resposta da entrevista A diverge com a bibliografia, fica evidente que essa profissional ainda não chegou não atua nessa área em que a profissão esta avançando como foi citado pelas autoras Becker e Ceolin, visto que ela não trabalha diretamente com resultados da organização e sim com os meios. Apesar de a entrevistada afirmar que ainda não exerce na área gerencial, a mesma foi indagada a responder sobre o que é gestão secretarial na visão dela, e ela disse o seguinte:

A gestão secretarial para mim é assessorar o executivo e nesse assessoramento desenvolver as principais atividades que fazem parte desse assessoramento, a gestão secretarial é muito ampla, para mim é um secretario gestor, onde ele trabalha com a tomada de decisões e atividades fins, e um gestor precisa ter um ótimo equilíbrio emocional para saber lidar com as pessoas e assim, liderar.

Segundo Caldas e Santos (2012, p. 67), a gestão secretarial é uma atividade de assessoria desenvolvida em âmbito organizacional, na qual o profissional de secretariado auxilia um ou mais executivos e é responsável por cooperar na execução e efetivação das funções gerenciais e outros procedimentos administrativos que precise da sua atuação enquanto fornecedor de informações, vistoriador e ordenador de processos. A resposta da entrevistada A, está de acordo com a afirmação de Caldas e Santos, onde eles afirmam que a gestão é um assessoramento a executivos, exercendo funções de gestor.

A gestão está ligada diretamente com a função de liderar. De acordo com Carvalho, Nascimento e Serafim (2012, p. 324), a liderança é uma habilidade desenvolvida para influenciar pessoas, para que essas pessoas possam desenvolver seus trabalhos com entusiasmo, alegria e satisfação, essa influencia visa atingir, ou até mesmo ultrapassar as metas e os resultados pré definidos pela empresa. Seguindo esse sentido de liderança, foi perguntado a entrevista A, o que é ser um bom líder, e ela respondeu assim:

Ser um bom líder é saber levar a equipe, sem que ela se sinta inferior, porque está sendo liderada, acho que um bom líder deve procurar o que o funcionário tem de melhor, quem lidera tem que pensar no melhor para o conjunto, liderar é sugar o melhor da equipe para juntos fazer o melhor para a organização.

Nota-se que a resposta da entrevistada A, está bastante relacionada com a afirmação dos autores Carvalho, Nascimento e Serafim, pois os mesmos ressaltam a importância de influenciar as pessoas de maneira que ela possam trabalhar com entusiasmo, assim como a entrevistada A respondeu, ao líder tem que pensar no melhor para o conjunto. Ainda sobre a liderança, a entrevistada A, foi questionada a responder qual o melhor método a ser utilizado para motivar uma equipe de trabalho, e ela respondeu da seguinte maneira:

Para mim, um método muito viável é dar atividades de mais poder, atividades que exijam mais responsabilidade, dando mais confiança é um ótimo meio de estimular os funcionários, visto que eles irão querer fazer o melhor e não decepcionar o seu superior.

Conforme, Clegg, Kornberger e Pitsis (2011, p. 150), a liderança é um processo de direção, controle, motivação e estímulo em equipe, na qual o líder busca a realização das metas traçada pela organização. De acordo com a entrevistada A, a maneira utilizada para motivar e

estimular uma equipe é dar poder, para que assim o funcionário exerça a função da melhor forma, e com isso a empresa terá ótimos resultados, assim como foi afirmado pelos autores que o líder direciona, controla, motiva e estimula na busca da realização das metas da empresa. No ambiente de trabalho é necessário que haja harmonia entre os funcionários, ou seja, um bom relacionamento interpessoal entre os componentes de um grupo, a entrevistada A foi indagada a responder como é o seu relacionamento interpessoal dentro da organização e ela respondeu assim:

Eu considero muito bom, apesar de conviver com muita gente, nunca tive conflito com ninguém, eu tento respeitar o jeito de cada um. Eu acho que a gente não pode criar inimizade no ambiente de trabalho, para não ficar um clima pesado, porque isso pode atrapalhar a produtividade. Eu considero meu relacionamento interpessoal muito bom.

Mazulo e Liendo (2010, p. 142), afirmam que no ambiente de trabalho é preciso ter flexibilidade, troca de informações e união, buscando atingir objetivos comuns e favorecendo assim, a aproximação entre as pessoas. É notável que resposta da entrevistada A, está de acordo com a afirmação das autoras Mazulo e Liendo, no sentido de que no ambiente de trabalho deve haver união, para atingir objetivos comuns.

6.2 ENTREVISTADO B

Os dados referentes à entrevista realizada com o secretário executivo da empresa B, sobre algumas questões pessoais, identificou-se que ele está cursando ensino superior em secretariado executivo pela Universidade Federal de Sergipe, tem idade entre 20 e 35 anos, o mesmo e possui em média 2 anos de experiência na área secretarial, assumindo hoje o cargo de secretário de diretoria. Segue abaixo as considerações feitas pelo entrevistado supracitado, sendo que cada subseção corresponderá às perguntas realizadas no dia da entrevista.

6.2.1 Atividades desenvolvidas

O leque de atividades de um secretário executivo é bem extenso. Conforme Ramos (2004, p. 157), hoje, o secretário tem como papel principal na organização assessorar diretamente a um ou mais executivos, isso numa empresa pública e/ou privada, devendo planejar, organizar e dirigir os serviços atribuídos que envolvem várias funções, como: redigir e interpretar textos profissionais (inclusive em outros idiomas); registrar e distribuir expediente; avaliar a correspondência e despachá-la; planejar, organizar e participar de visitas, reuniões e eventos;

recepcionar visitantes; realizar contatos externos; facilitar a formação de equipes; manter equipes motivadas e facilitar o relacionamento das chefias com os subordinados; intermediar relacionamentos entre empresas, clientes externos e internos; e coordenar informações. O entrevistado B, foi questionado a responder, quais são as principais atividades desenvolvidas na organização, e o mesmo respondeu da seguinte maneira:

Eu trabalho com toda a parte operacional, tramites de documentações, utilizo como modelo o manual oficial da presidência da república. Eu redijo a portaria, edital, convite, marco reunião, preparo a ata, organizo os projetos. Todas as documentações transitadas são salvas em processos, porque é preciso prestar contas de tudo, já que tudo é lícitado, e sendo assim, tudo é impresso e colocado no processo enumerado. Fora essas atividades operacionais que é de praxis no meu setor de trabalho, eu trabalho com o intraempreendedorismo dentro da gestão, por exemplo: coordenação de editais de projetos, eu trabalho assessorando as duas pessoas que são responsáveis pelos projetos, então eu fico responsável por fazer um plano de assessoria do evento e apresentar a equipe, chamo para uma reunião e eu uso um tipo de estratégia fazendo uma escala e divido as funções dos funcionários, por exemplo: quem vai ficar no festival de artes cênicas; quem vai trabalhar na execução do projeto; quem vai trabalhar coordenando.

A resposta do entrevistado B, está de acordo com o que a bibliografia apresenta, é visível a semelhança entre as afirmações, como: redigir textos, registrar expedientes, assessorar mais de um executivo, organizar reuniões e eventos, e utilizar estratégias para facilitar o desenvolvimento da equipe, que pode ser comparado com a afirmação da autora Ramos, ao dizer que, facilitar a formação de equipes; manter equipes motivadas e facilitar o relacionamento das chefias com os subordinados; intermediar relacionamentos entre empresas são atividades de um secretário. Como foi abordado acima, nota-se que o profissional de secretariado executivo é responsável pela execução de uma grande lista de atividades. Segundo Medeiros e Hernandez (2006, p. 281), o trabalho secretarial tornar-se agradável e simples, se os profissionais dispor de conhecimentos sobre arquivística, redação, gramática, informática, controle contábeis, entre outros conhecimentos ligados a área secretarial, e para isso é preciso estar atualizada e adquirir sempre mais conhecimentos. Como foi abordado pelos autores acima, o profissional de secretariado executivo precisa ter conhecimento sobre algumas áreas específicas, e que diante esse conhecimento a profissão torna-se agradável e simples. Sobre essa questão, o entrevistado B, foi questionado a responder se acha que esta é uma profissão fácil de ser exercida, e ele respondeu o seguinte:

Eu acho que essa não é uma profissão das mais fáceis, a profissão de secretariado hoje, é aquela profissão que o profissional tem que ser o primeiro a chegar e o ultimo a sair, ou pelos menos ate que o seu chefe vá embora, requer muita concentração na organização documental, eu tenho que estar atento a todo o fluxo documental, tenho que ter muita responsabilidade, e preciso documentar tudo, se receber um telefonema tem que anotar em uma agenda, organizar essa agenda, tenho que estar muito antenado com o meu chefe e com toda a equipe, preciso chegar antes do meu chefe para que ele se sinta confortável em trabalhar comigo, e com isso ganho confiança. A profissão não é fácil de ser exercida, mas basta se concentrar e exercitar a atenção para cumprir com os fazeres diário.

O entrevistado B, deixa claro em sua resposta que esta não é uma profissão das mais fáceis, visto que requer muita responsabilidade. Nota-se então, divergência entre a resposta do entrevistado B e a afirmação dos autores supracitados, onde os mesmos afirmam que basta ter conhecimentos em várias áreas para que esta se torne uma profissão simples, já o entrevistado em questão, diz que mesmo não sendo uma profissão fácil, basta ter concentração e atenção para executar as tarefas diárias. Segundo alguns autores a profissão está passando por transformações, e essas transformações deixaram as atividades mais complexas, e requer ainda mais responsabilidades. De acordo com Becker e Ceolin (2011, p. 9) as funções secretarias foram aperfeiçoadas com o tempo, a atualidade fez com que essas funções passassem a ser exercidas com mais complexidade e autonomia. Esse novo perfil tem como atribuição, o acompanhamento do secretario executivo para com a empresa, buscando sempre a adaptação as inovações do mercado. Ao ser questionado se as atividades estão mais complexas, o entrevistado B, respondeu assim:

Eu estou trabalhando na área de projetos, na diretoria de fomentos e políticas culturais, então tudo que for relacionado a políticas culturais, os editais culturais e outras questões, eu preciso me concentrar nisso, as atividades se a gente for observar, elas são práticas diárias, se você entender bem, você tira de letra, são coisas rotineiras, tudo está ligado. Eu não acho as atividades complexas, porém requer muita atenção. No inicio é difícil, mas nada que não possa ser contornado quando se busca aprender as práticas cotidiana daquela atividade.

Na questão anterior o entrevistado B, disse que a profissão de secretariado não é fácil de ser exercida, e nessa questão, ao ser indagado sobre a complexidade das atividades, o entrevistado em questão diz que não acha as atividades complexas, para ele, tudo depende da atenção que se dar no desenvolvimento das funções. Nota-se que o entrevistado discorda das autoras supracitadas, afirmando que as suas funções são atividades de praticas diárias, atividades rotineiras, que só precisa de muita atenção para ser executada. O mercado de

trabalho vive em constante mudança, e com isso as empresas precisam se atualizar para se manterem nesse mercado tão competitivo, e os profissionais também precisam ir em busca dessa atualização para se manterem nas empresas. Segundo Caldas e Santos (2012, p. 62), diante da globalização e das mudanças que ocorrem no cenário econômico e social mundial, com o rápido crescimento do mercado e expansão das empresas, faz-se necessário que, tanto as empresa, como os profissionais, se adaptem aos modelos do mundo e as transformações que esses modelos sofrem frequentemente. O entrevistado B, foi indagado a responder como faz para acompanhar as exigências do mercado e manter-se atualizado, e ele respondeu dessa forma:

Eu utilizei o meu estágio como uma estratégia, onde adquiri conhecimento no trâmite documental, colocando em prática aquilo que vi durante o curso, além disso, eu busco me especializar fazendo cursos de licitação, pois trabalho nessa área e preciso estar atualizado, faço também cursos relacionados a realidade da administração pública, já participei de simpósio da área secretarial.

É perceptível que o entrevistado B, busca constante atualização para melhor desenvolvimento de suas funções dentro da organização, visto que ele empenha-se na especialização de cursos voltados para o seu trabalho, para manter atualizado nos novos modelos do mercado, assim como foi afirmado pelas autoras Caldas e Santos, que diante do rápido crescimento do mercado, é preciso que as empresas e os profissionais se adaptem as transformações que os modelos do mundo sofrem constantemente.

6.2.2 Novas atividades no âmbito gerencial

Nos últimos anos, profissão de secretariado executivo tem evoluído diante as exigências do mercado de trabalho. Conforme Martins et al (2010, p. 73), tanto a empresa como os executivos, já têm consciência, que contendo em seu quadro de funcionários um bom profissional de secretariado, conquistam destaques nos seus mercados de atuação, pois adquirem tranquilidade de se expor de maneira clara, objetiva e eficiente no mercado, além de saber que este profissional dará apoio para a empresa em todos os seus campos, auxiliando os executivos de maneira planejada e organizada, atuando em conjunto, nos assuntos estratégicos e de gestão da organização. Seguindo a afirmação do autor, o entrevistado B, foi questionado a responder Se atua nas funções estratégicas da organização e se trabalha com as 4 etapas básicas de gerenciamento, que são elas: planejamento, organização, direção e controle, a entrevistada B, respondeu o seguinte:

Sim. Juntamente com o gestor, ele define alguns planos de eventos que ficarão no calendário durante um ano. Depois fazemos um planejamento estratégico, a organização na parte documental do evento, convites, editais, durante a organização é feito um plano de assessoria, reunindo toda a equipe, fazendo uma escala de divisão de trabalhos, direcionando tudo no dia do evento, conferindo como está correndo o evento, e o controle é ver os resultados, o que faltou ou deu errado, o que pode ser melhorado, discutir os pontos fracos e fortes daquele evento, e não cometer os mesmos erros em um futuro evento, uma das funções de um secretário é observar tudo, documentar e fazer um relatório para avaliação.

A resposta do entrevistado B, confere com a afirmação dos autores Martins et al (2010, p. 73) é notável que o entrevistado em questão, auxilia ao seu executivo de forma planejada e organizada, estando apto a desenvolver atividades do nível estratégico em conjunto com o seu gestor. Ainda de acordo com Martins et al (2010, p. 73), as pessoas que atuam como secretários executivos, deixaram de ser apenas apoio, e passaram a ser considerados como uma complementação do trabalho dos executivos, que delegam cada vez mais tarefas, pela qualificação que os profissionais da área vêm apresentando a cada dia. Para tanto, é preciso que o profissional tenha a confiança do seu superior, sendo assim o entrevistado B, foi questionado a responder se o chefe lhe dar ou não autonomia para tomar decisões, e ele respondeu o seguinte:

Sim. Uma vez convidado a trabalhar com ele, criou-se uma amizade, eu busco ter muita atenção no processo administrativo para que ele não perca essa confiança em mim, ele me dar autonomia no sentido de pensar em projetos culturais e poder me posicionar em acrescentar na redação de um edital, por exemplo. Eu pude representá-lo como mestre de cerimônia em uma abertura de um fórum das artes visuais em Sergipe na galeria de artes, eu tenho com o meu chefe uma relação de amizade, que foi construída através da confiança que ele tem comigo.

Nota-se que a resposta do entrevistado B, está de acordo com a afirmação dos autores supracitados, o entrevistado B deixa claro que tem a confiança do seu superior, e com isso trabalha em completo com o mesmo, e ainda ressalta que tem uma relação de amizade com o seu superior. Para Barros et al (2013, p. 36), o secretário executivo precisa ter conhecimento sobre algumas habilidades técnicas, específicas e imprescindíveis para obter uma atuação eficaz, tais habilidades como: administração do tempo, planejar e organizar as tarefas diárias, comunicação organizacional, responsabilidade e tomada de decisão, além de uma logística que pode garantir a realização de alguma atividade específica. De acordo com a afirmação das

autoras já mencionados, a administração do tempo é denominada uma habilidade que o secretário deve ter, entretanto, gerir o tempo é um desafio, mas é essencial para o desenvolvimento das tarefas diárias, com isso, o entrevistado B, foi indagado a responder como administra o seu tempo e o do seu chefe, e respondeu de tal forma:

Realmente é um grande desafio gerenciar o tempo, uma vez que você tem uma série de atividade para cumprir diariamente e é necessário definir meios para organizar o seu tempo e as tarefas diárias, eu recebo um fluxo muito grande de documentação e telefonemas, então eu preciso fazer agendamento e manter tudo organizado, para que não ocorra choque de horários e datas de eventos. Eu também defino prioridades, e geralmente separo minhas atividades por horários, por exemplo, de 07 horas as 08:30 separo ofícios, de 8:30 as 09:30 faço e recebo ligações, de 09:30 as 11:00 dou prioridades aos projetos, tento seguir esses horários rotineiramente, mas as vezes acontecem imprevistos. Eu tento otimizar o máximo possível do meu tempo, e além do agendamento semanal, também faço um controle de acompanhamento dos processos mensalmente.

O entrevistado B, afirma que apesar de ser um grande desafio, ele consegue administrar o seu tempo, comparando a sua resposta com a afirmação das autoras Barros et al, de acordo com o entrevistado B, ele utiliza alguns métodos para organizar o tempo e as tarefas diárias, sendo que essa também é uma habilidade mencionada pelos autores supracitados. Seguindo essa questão de habilidades que o secretário precisa ter, é pertinente dizer que o equilíbrio emocional faz parte dessa habilidade, no sentido de que pode existir conflitos entre membros de uma equipe, com isso o profissional entrevistado, foi questionando sobre como contornar uma situação de conflito, e ele respondeu o seguinte:

Realmente existem muitos conflitos no ambiente de trabalho, visto que, tem uma carga de tensão, são várias pessoas e comportamento diferentes, e a função do secretário executivo é apaziguar esses comportamentos caso estejam alterados, tentando mostrar que existem caminhos diferentes, e observar se houve melhora, porque isso pode causar impacto negativo na equipe, na existência de conflitos é necessário conversar com as pessoas envolvidas e ser direto, mostrando os pontos negativos, pois isso pode influenciar nos resultados da organização, o secretário precisa ter uma boa inteligência emocional e apaziguar as pessoas causadoras de conflitos.

De acordo com Fontanella (2011, p. 83) é importantíssimo que o profissional de secretariado executivo saiba utilizar a inteligência emocional pelo fato de que o seu trabalho é construído e mantido por um elo de relações, sendo que suas emoções são as bases que estabelecem a maneira de se relacionar com o mundo e determinam o sucesso ou o insucesso de suas atividades. A resposta do entrevistado B, está relacionada com o que a bibliografia apresenta,

visto que ambos afirmam a importância da inteligência emocional na profissão de um secretário, pois esta é uma profissão que precisa de vínculos com muitas pessoas, sendo que cada pessoa tem um comportamento diferente, e por isso às vezes ocorrem conflitos no ambiente de trabalho, e ter um equilíbrio sobre a emoção é uma ótima maneira de solucionar problemas e apaziguar conflitos, para que isso não interfira nos resultados da organização. Ainda segundo Fontanella (2011, p. 83), o secretário deve ter uma percepção do ambiente e das pessoas, dos códigos ditos e daqueles implícitos na linguagem não-verbal, além do equilíbrio emocional, deve ter também uma vasta visão da empresa como um todo, tudo isso facilitará o seu dia-a-dia com o executivo, colegas, clientes e fornecedores. Diante do que a bibliografia apresenta, é correto dizer que o secretário precisa conhecer bem o ambiente e as pessoas do seu trabalho, para facilitar a comunicação. Sendo assim, foi perguntado ao entrevistado B, se ele se considera um agente facilitador dentro da organização, e ele contestou assim:

Sim, na verdade um secretário executivo deve conhecer bem a organização e ser um agente facilitador em todos os aspectos, ajudando à quem necessitar, sendo um elo, para que as pessoas consigam o que quer, dentro da viabilidade possível, e assim facilitar o processo da administração.

Segundo o entrevistado B, o secretário executivo deve ser um agente facilitador, ressaltando ser um, pois trabalhar como um elo, ajudando no que for preciso e isso facilita no processo da administração, podendo implicar positivamente para o sucesso nos resultados da empresa. Desta maneira, é viável dizer que a resposta do entrevistado B, está de acordo com a afirmação da autora supracitada, visto que, ter conhecimento sobre a empresa e as pessoas que nela trabalham e agir como um elo entre essas pessoas, é um ótimo meio de facilitar o desenvolvimento da organização.

Diante as questões respondidas pelo entrevistado B, e diante as afirmações apresentadas pela bibliografia, é pertinente dizer que o secretário está atuando com mais autonomia, tendo destaque em seu equilíbrio emocional, apaziguando conflitos entre membros da equipe de trabalho, e assim, sendo um agente facilitador dentro da organização. Em virtude dessa atuação, alguns autores afirmam que o secretário está ganhando um novo conceito, que é a gestão secretarial. Paes et al (2015, p. 105), afirmam que, nos últimos anos, as empresas que possuem cargos de secretariado em seus quadros funcionais estão desenvolvendo uma nova forma de gestão, que é a gestão secretarial, que pode ser caracterizada pelo gerenciamento de informações, processos e métodos, e também pela liderança de pessoas e mediação de

relacionamentos, de maneira coordenada e imprevista, para o efetivo exercício da assessoria empresarial. Para tanto, o secretario entrevistado, foi questionando a responder se está atuando dessa maneira, e ele respondeu assim:

Ao longo dessa entrevista eu observei que algumas atividades que eu desenvolvo na secretaria, eu pude assumir cargos de gestão, eu pude dar feedback em um evento em que eu estive a frente, coordenando, auxiliando uma outra pessoa, fazendo um planejamento para aquela tarefa, então eu acho que estou na condição de secretário gestor, mas em alguns momentos. Acho que esse é um novo perfil da profissão de secretariado.

Nota-se que o entrevistado B, está atuando na gestão secretarial, pois assim como a bibliografia apresenta gestão secretarial pode ser caracterizada pela liderança de pessoas e mediação de relacionamentos, de maneira coordenada e imprevista. E o entrevistado em questão responde fazendo relação à afirmação dos autores Paes et al (2015, p. 105), afirmando que já esteve a frente de um evento, coordenando e auxiliando outra pessoa e fazendo planejamento para aquela tarefa. Seguindo essa questão sobre gestão secretarial, o entrevistado foi indagado a responder, o que significa esse termo “gestão secretarial”, e ele disse o seguinte:

Diante a realidade da profissão de secretariado, a gestão secretarial é você poder estar trabalhando no processo organizacional como um todo, onde você pode definir as tarefas da equipe, e tendo controlar essas tarefas. A gestão secretarial é o processo de planejar, organizar, dirigir e controlar todas as funções que lhe foi atribuída, eu já tive esse processo está presente em minha realidade enquanto profissional da área, pois tive oportunidade de atuar como gestor secretarial.

Castelo (2007, p. 96), afirma que, como gestor o secretário executivo passa a acompanhar pessoas, processos e resultados, além de atuar consideravelmente em todas as áreas da empresa, sendo elas: gestão de pessoas, gestão de processos e resultados e gestão da informação. Comparando a afirmação da autora Castelo (2007, p. 96) e afirmação do entrevistado B, é perceptível que ambas afirmações coincidem, pois de acordo com o autor supracitado, o secretario gestor deve atuar em todas as áreas da empresa, e o entrevistado B, diz que na gestão secretarial o secretário trabalha no processo organizacional como um todo. Seguindo o sentido da gestão, é possível dizer que gerir é liderar, e de acordo com os autores Carvalho, Nascimento e Serafim (2012, p. 324), liderar está ligado com influenciar, e influenciar é convencer as pessoas de uma maneira que elas desejem seguir, com satisfação e

entusiasmo, as orientações transmitidas, e que dessa forma alcancem conquistas de resultados sendo em curto, em médio ou em longo prazo. Com tudo, foi perguntado ao entrevistado B, o que é der um bom líder, e o mesmo respondeu dessa forma:

Ser um bom líder é ser um exemplo para os liderados, para poder influenciar a equipe, visto que, uma vez imitando o comportamento do gestor, é possível ter uma sinergia no comportamento dos demais da equipe, e assim, ter bons resultados e uma boa gestão no setor.

A resposta do entrevistado B, confere com a afirmação apresentada pela bibliografia, pois o secretario entrevistado diz que para ser um bom líder é preciso saber influenciar a sua equipe de maneira que ela imite o comportamento do gestor para obter bons resultados, assim como foi mencionado pelos autores supracitados, que liderar é influenciar de uma maneira que os liderados desejem seguir as orientações transmitidas e assim alcançar os resultados. Ainda sobre liderança, é certo dizer que um bom líder precisa saber motivar sua equipe, o entrevistado B foi questionado a responder sobre que método utilizar para motivar uma equipe de trabalho, e ele respondeu o seguinte:

Eu sou líder em momentos, quando eu organizo planos de assessorias e alguns eventos que na área cultural proporciona, nesse momento de líder, eu busco saber se o planejamento está sendo bem executado, e utilizo da comunicação para motivá-los a desenvolver suas atribuições, faço contato com todos os profissionais escalados.

Para Castelo (2007, p. 96), para gerir pessoas o profissional precisa usar toda sua influência como elo de ligação e representação entre superiores e subordinados e todo seu conhecimento da estrutura geral, cultural e política da empresa. O secretário deve participar, auxiliar e colaborar ativamente, tornando-se referência e ponto de apoio na gestão de pessoas da organização: motivando, comunicando, aconselhando, realizando treinamentos para uma efetiva e completa atuação do corpo empresarial na avaliação, interpretação e alcance dos interesses, objetivos e soluções. Assim como a bibliografia apresenta, para gerir uma equipe o secretario deve participar e colaborar ativamente, sendo referencia, motivando e se comunicando com a equipe, na busca de alcançar os objetivos da empresa, fazendo relação com a resposta do secretario entrevistado que disse fazer contato com toda equipe, e utilizar a comunicação como um meio para motivar sua equipe. De acordo com assunto em questão, para ser um gestor o profissional precisa saber lidar com as pessoas, para isso é necessário ter

um bom relacionamento interpessoal, sendo assim, foi perguntado ao entrevistado B, como é o seu relacionamento em seu ambiente de trabalho, e ele respondeu da seguinte maneira:

Eu tento trabalhar o perfil do profissional de secretariado, no sentido de poder ter um bom relacionamento interpessoal entre todos da equipe, todos do setor e todos que fazem parte da organização. Eu acho que ter um bom relacionamento é essencial para garantir as metas e estratégias da organização, estar em um ambiente de trabalho harmonioso é muito bom.

Para Mazulo e Liendo (2010, p. 142), o trabalho em equipe pode ser considerado a soma positiva das experiências e das responsabilidades, em busca de melhores soluções e resultados satisfatórios para todos. Sendo assim, trabalhar em união com a equipe gera resultados mais satisfatórios para a organização. Dessa forma, a resposta do entrevistado B, está de acordo com o que a bibliografia apresenta, pois o secretário entrevistado afirmou que ter um bom relacionamento interpessoal com a equipe é essencial para garantir as metas e estratégias da organização.

6.3 ENTREVISTADO C

Os dados referentes à entrevista realizada com o secretário executivo da empresa C, sobre algumas questões pessoais, identificou-se que ele tem ensino superior em secretariado executivo pela Universidade Federal de Sergipe, e Pós-graduação em Gestão de Projetos, tem idade entre 20 e 35 anos, o mesmo possui em média 2 anos de experiência na área secretarial, assumindo hoje o cargo de secretário de direção geral. Segue abaixo as considerações feitas pelo entrevistado supracitado, sendo que cada subseção corresponderá às perguntas realizadas no dia da entrevista.

6.3.1 Atividades desenvolvidas

Segundo Grion (2008, p. 81), as funções de um secretário variam de acordo com a estrutura da empresa, o ramo de atividades que se destina e ao tipo de executivo que ele atende, mesmo tendo uma função específica dentro de uma empresa, existe uma variedade de tarefas que ele tem que desempenhar no cotidiano, como: Recepcionar visitantes, atender telefonemas, receber e classificar correspondências, planejar viagens, controlar materiais, agendar compromissos, verificar deveres “domésticos” do escritório, cuidar da organização da sala do

chefe, ajudar o executivo nas atividades e arquivar os documentos. Seguindo a afirmação da autora citada, o entrevistado foi questionado sobre as principais atividades desenvolvidas na organização, e o mesmo respondeu que:

As principais atividades que desenvolvo são: preparar atas, redigir redação de expediente como minutas de ofícios, memorandos e minutas de portaria, organizar a agenda do diretor em atividades internas e externas, manter um controle dos procedimentos protocolares de rotina como entrada e saída de documentos.

Nota-se a semelhança entre a resposta do entrevistado C e alguns itens afirmados pela autora, como: controlar materiais e agendar compromissos, porém nota-se também algumas diferenças como: redigir documentos citado pelo entrevistado C e recepcionar visitantes e atender telefonemas, citado pela autora Grion (2008, p. 81). Sendo assim, é visível que a profissão de secretariado possui uma grande lista de atividades, sobre essa questão, Medeiros e Hernandez (2006, p. 281), afirmam que, o trabalho secretarial tornar-se agradável e simples, se o profissional tiver conhecimentos sobre várias áreas, como: arquivística, redação, gramática, informática, controle contábeis, entre outros conhecimentos que estão ligados a área secretarial, e para isso é fundamental estar atualizado e adquirir sempre mais conhecimentos. Como foi abordado pelos autores acima, o profissional de secretariado executivo precisa ter conhecimento sobre algumas áreas e que a partir desse conhecimento a profissão torna-se agradável e simples. Sobre essa questão, o entrevistado C, respondeu se acha a profissão de secretario executivo uma profissão fácil de ser exercida:

Acredito que é uma profissão razoável de ser exercida, se torna mais fácil quando o profissional tem conhecimento sobre as funções da profissão, então facilidade será diretamente proporcional ao nível de profissionalismo, organização pessoal, proatividade e sistematização de rotinas. será fácil se de fato agirmos como agentes facilitadores.

A resposta do entrevistado C confere com a afirmação dos autores supracitados, pois ambos afirmam que a dificuldade ou facilidade da profissão pode estar relacionada ao nível de conhecimento sobre a mesma, assim como os autores afirmaram que a profissão pode se tornar simples, se o profissional tiver conhecimento em diversas áreas, o entrevistado diz também que pode ser mais fácil exercer a profissão, se o profissional tiver conhecimento sobre as funções da profissão, sendo que, ter conhecimento em outras áreas faz parte das funções secretariais.

De acordo com alguns autores, a profissão de secretariado executivo passou por um avanço nos últimos anos, e atualmente esse profissional exerce atividades mais complexas. Para Andrade et al (2012, p. 31), com as constantes mudanças impostas pelo novo cenário empresarial o profissional de secretariado acaba se descobrindo como gestor a cada momento. Pois, dentre as atuais funções requeridas pelo mercado de trabalho se destacam as habilidades de comunicação assertiva, capacidade de lidar com conflitos, trabalhar em equipe, coordenar tarefas, supervisionar seus subordinados, resolver problemas e tomar decisões, essas habilidades faz parte do contexto do profissional de secretariado como líder. Diante a afirmação das autoras, foi indagado ao entrevistado C, se atualmente as atividades secretariais estão mais complexas, ou se nada mudou, e ele respondeu o seguinte:

Penso que não mudou, acredito que o que vem a alterar ou não o nível de complexidade de uma atividade seja o nível de capacidade profissional de um secretário, buscando agir sempre como um agente facilitador na organização.

É visível que a resposta do entrevistado C, diverge completamente com a afirmação das autoras, visto que o entrevistado em questão afirma que para ele nada mudou na profissão secretarial, diferentemente dos autores supracitados, que afirmam a mudança na profissão. Em virtude as constantes mudanças do mercado de trabalho, é essencial que os profissionais estejam atualizados, para se manterem no mercado, com isso, o entrevistado C, afirmou como se mantém atualizado:

Me mantenho atualizado através da informação globalizada acerca das novas tendências de mercado, principalmente de tecnologia e inovação nas organizações, pois sei que as mudanças tecnológicas são constantes e que a inovação é um fator determinante para ser um diferencial no mercado de trabalho.

Conforme Wamser (2010, p. 79), as organizações buscam profissionais que tenham um perfil intraempreendedor, que sejam criativos, dinâmicos, comprometidos, habilidosos, interessados em aprender sobre as diversas áreas e setores, e que ajam como agentes de mudanças e proponham melhorias para alcançar com êxito os objetivos do trabalho. A resposta do entrevistado C, está de acordo com o que a bibliografia apresenta, visto que, assim como o entrevistado em questão afirmou que a inovação é um fator determinante para ser diferencial no mercado, a autora Wamser (2010, p. 79), afirmou que as empresas buscam por profissionais intraempreendedor e criativos para agirem como agentes de mudanças.

6.3.2 Novas atividades no âmbito gerencial

Para Ching (2006, p. 22), antigamente as tarefas básicas do secretário eram: cuidar da agenda, interceptar telefonemas indesejáveis, arquivar documentos, organizar as correspondências e digitar cartas ditadas pelo chefe. Ainda de acordo com a autora, atualmente, com a era da informática e da globalização, os secretários estão atuando em funções cada vez mais estratégicas. Seguindo a afirmação da autora supracitada, é possível dizer que as atividades de nível estratégico estão relacionadas à gestão organizacional, e dentro da gestão existem 4 etapas básicas de gerenciamento, sendo elas: planejamento, organização, direção e controle. Sendo assim, o entrevistado C, foi questionado se trabalha com funções estratégicas na empresa e se utiliza essas etapas e ele respondeu o seguinte:

Sim. Trabalho com todas estas etapas, mas, trabalho principalmente com organização e controle, planejamento e direção estão mais associadas às funções tático - estratégicas da organização. Então no meu dia a dia eu utilizo mais a organização de agenda, de documentos, dos recursos materiais, tecnológicos e humanos, na execução das atividades cotidianas e exercendo o devido controle das ações adotadas e de prazos estabelecidos, sendo assim, posso dizer que trabalho com funções operacionais.

O entrevistado C, afirmou que trabalha com as 4 etapas básicas de gerenciamento, enfatizando a organização e o controle, pois o planejamento e direção estão mais associadas às funções tático – estratégicas da organização, com isso, o entrevistado em questão diverge com a afirmação da autora, sobre trabalhar em funções estratégicas, já que o mesmo trabalha nas atividades cotidianas da organização, em funções operacionais. Seguindo o contexto de que alguns autores abordam a mudança do perfil do profissional de secretariado, Durante e Santos (2011, p.05), afirmam que, a autonomia deve ser uma das características de um secretário da atualidade, pois o mesmo tem amplas responsabilidades, no assessoramento aos executivos e no gerenciamento de serviços, pessoas e processos. Por isso é preciso refletir, criar, questionar, agir, decidir, transformando-se num agente do processo, deixando para trás a atuação passiva, submissa, de repetição e reprodução. É, sem dúvida, um diferencial do perfil do secretário moderno, comparando com o que permeou durante boa parte do século XX. Com isso, foi perguntado ao entrevistado C, se o chefe lhe dar autonomia para tomar decisões, e ele respondeu de tal maneira:

Sim. Eu posso tomar decisões, mas são decisões apenas de cunho operacional, ou seja, ele me dar total autonomia de poder de decisão para

gerir os procedimentos administrativos diários, a fim de garantir o bom funcionamento do meu setor.

O entrevistado C, afirma ter autonomia para tomar decisão, entretanto ele deixa claro que são decisões de cunho operacionais, visto que a sua autonomia é apenas para executar tarefas administrativas diárias, ou seja, a resposta do entrevistado em questão, diverge com o que a bibliografia apresenta, pois as autoras supracitadas afirmam que, o secretário da atualidade deve deixar para trás a atuação passiva, submissa, de repetição e reprodução, e é notável que o profissional entrevistado ainda atua dessa forma. É correto dizer que o secretário executivo é responsável por um grande número de atividades diárias, e para atender a essa grande demanda ele precisa saber gerenciar e organizar o seu tempo, sendo assim, foi perguntado ao secretário entrevistado como ele administra seu tempo e do seu chefe, ele disse o seguinte:

Eu tento ser muito organizado, proativo, e para isso eu sistematizo minhas rotinas administrativas, criando fluxos de atividades cotidianas, sequenciando tarefas e escalonando-as de acordo com o seu nível de importância, complexidade e urgência.

De acordo com Fontanella (2011, p. 82) o secretário executivo busca manter sua empregabilidade diante do processo de globalização. Ele atua como um elo entre clientes internos e externos, parceiros e fornecedores, além de gerenciar informações, administrar processos de trabalho, gerenciar e organizar sua rotina e a do executivo, para que soluções e decisões sejam tomadas com qualidade. A resposta do entrevistado C, está de acordo com a afirmação da autora Fontanella (2011, p. 82), pois é perceptível pela sua resposta que o profissional entrevistado sabe gerenciar e organizar as suas rotinas e a do seu chefe. Como já foi mencionado o profissional de secretariado lida diariamente com uma grande demanda de atividades, e geralmente trabalham com uma equipe, onde geralmente ocorrem conflitos ou problemas. Sendo assim, o entrevistado C, respondeu como contornar uma situação de conflitos entre membros de uma equipe:

Através de uma mediação conciliatória, eu busco conciliar as partes envolvidas em atritos e conscientizá-las a terem sempre um sentimento comum de empatia, respeito mútuo, para obter um bom trabalho em equipe.

Para Martins et al (2010, p. 74), o secretário executivo deve ter respostas aos problemas que podem ocorrer no dia-a-dia, ou seja, ter a capacidade para tomar decisões de modo efetivo, pois muitas vezes, na falta do superior, é fundamental contornar conflitos e situações

inesperadas, de maneira a não atrapalhar o fluxo do trabalho. É notável que o profissional entrevistado sabe contornar as situações de conflitos e problemas na falta do seu chefe, coincidindo assim com a afirmação dos autores supracitados.

Segundo Becker e Ceolin (2011, p. 9), o secretário executivo passou a exercer papéis fundamentados na gestão e na assessoria empresarial, dividindo os processos administrativos e decisórios, agindo como facilitador e com distintas competências e responsabilidades no gerenciamento de informações e dados. Sendo assim, o entrevistado C, foi questionado se é considerado um agente facilitador dentro da organização em que trabalha, e respondeu da seguinte maneira:

Sim. Porque eu busco ao máximo trabalhar com profissionalismo e excelência, tanto para o público interno quanto para o público externo, eu tento agir proativamente, buscando ser eficiente e eficaz, com responsabilidade e respeito independentemente do nível hierárquico organizacional.

Assim como foi apresentado pela bibliografia o entrevistado em questão, afirma ser um agente facilitador e agir com responsabilidade, sendo assim, a resposta do entrevistado C, está relacionada com a afirmação das autoras supracitadas.

Diante afirmações de alguns autores, a profissão de secretariado está ganhando um novo conceito que é o secretário gestor, onde o mesmo tem uma atuação polivalente e trabalha ao lado do poder decisório da organização, então foi perguntando ao entrevistado C, se ele está atuando dessa maneira, e ele disse o seguinte:

Não atuo dessa maneira, apesar de exercer atualmente a função de chefia de gabinete, eu tenho apenas autonomia para decisões meramente operacionais, atividades rotineiras, que não fazem parte do âmbito gerencial.

Para Mazulo e Liendo (2010, p. 20), o famoso mercado competitivo impõe transformações nos módulos gerenciais. E o secretário fez por merecer o fato de estar num plano gestor, fazendo valer, a busca pela qualificação e o desenvolvimento de uma nova postura, e assim o secretário gerente do negócio passa a assumir o seu papel. A resposta do entrevistado C, diverge com o que a bibliografia apresenta, pois o profissional em questão afirma não trabalhar como gestor. Apesar de não trabalhar nessa área, entrevistado C, contestou sobre o que significa gestão secretarial para ele:

Para mim, gestão secretarial, é o secretário na posição de um gerente, liderando com autonomia e poder de decisão uma determinada equipe ou setor organizacional, trabalhando estrategicamente e taticamente numa organização.

Paes et al (2015, p. 105), afirmam que, nos últimos anos, os secretários estão exercendo uma nova forma de gestão nas empresas, que é a gestão secretarial, que pode ser definida pelo gerenciamento de informações, processos e métodos, e também pela liderança de pessoas e intermédio de relacionamentos, de forma coordenada e imprevista, para o efetivo exercício da assessoria empresarial. Sendo assim, é perceptível que a resposta do entrevistado C, confere com a afirmação dos autores, visto que, gerir é também liderar uma equipe. Seguindo essa questão de liderança, o entrevistado C, foi questionado sobre o que é ser um bom líder, e respondeu de tal maneira:

Para mim, ser um bom líder é poder influenciar positivamente tanto na forma de pensamento quanto de comportamento de uma equipe, agindo com respeito, urbanidade, impessoalidade, e motivando sua equipe ao alcance dos objetivos em comum acordo coletivo.

De acordo com Carvalho, Nascimento e Serafim (2012, p. 324), liderar está associado com influenciar, e influenciar é induzir as pessoas de um modo que elas desejem seguir, com satisfação e bom humor, as orientações emitidas, e que assim possam conquistar resultados sendo em curto, em médio ou em longo prazo. O entrevistado C, respondeu conforme a afirmação apresentada pela bibliografia, onde os autores afirmam que liderar é influenciar as pessoas. Ainda sobre essa questão de liderança o entrevistado C, respondeu qual método ele utiliza para motivar a sua equipe de trabalho:

Eu costumo utilizar de feedbacks, sempre que possível. Também busco motivar o pessoal através do reconhecimento individual, bem como coletivo e sempre buscando proporcionar um ambiente de trabalho agradável.

Segundo Paes e Mêrces (2012, p. 52), na gestão secretarial são averiguadas concepções empresariais, como personalidade, diferenças individuais, atribuições, decisão, motivação, comunicabilidade, liderança, e outras questões pertinentes ao âmbito organizacional. O entrevistado em questão disse que busca sempre motivar a sua equipe através de reconhecimento individual, e utilizando feedback, ou seja, ele utiliza algumas das concepções afirmadas pelos autores supracitados, como: a motivação e a comunicabilidade. Logo, a sua

resposta está relacionada com o que a bibliografia apresenta. O secretário executivo lida diretamente com uma equipe de trabalho, e precisa ter um ótimo relacionamento interpessoal com os membros da equipe, assim sendo, o secretário entrevistado foi questionado sobre como é o seu relacionamento interpessoal dentro da organização em que trabalhar e ele respondeu dessa maneira:

Eu tenho um bom relacionamento interpessoal, sou cordial, impessoal, estou sempre exercendo a empatia, e respeitando a todos independentemente do nível hierárquico organizacional.

Para Becker e Ceolin (2011, p. 7), o profissional de secretariado está atuando como um colaborador nas relações interpessoais, no gerenciamento das informações e no comprometimento com as metas da organização. De acordo com a resposta do entrevistado C, nota-se que ele tem um bom relacionamento na organização em que trabalha, visto que ele afirma ser cordial e respeita todos, sendo assim, ele atua como um colaborador nas relações interpessoais, assim como a bibliografia apresenta.

6.4 ENTREVISTADA D

Os dados referentes à entrevista realizada com a secretária executiva da empresa D, sobre algumas questões pessoais, identificou-se que ela está cursando ensino superior de secretariado executivo pela Universidade Federal de Sergipe, tem idade entre 35 e 55 anos, a mesma possui 7 anos de experiência na área secretarial, assumindo hoje o cargo de secretária de diretoria. Segue abaixo as considerações feitas pelo entrevistado supracitado, sendo que cada subseção corresponderá às perguntas realizadas no dia da entrevista.

6.4.1 Atividades desenvolvidas

De acordo com Martins et al (2010, p. 71) as funções de um secretário executivo é controlar da agenda de compromissos do superior, acompanhar reuniões e a redação de relatórios e correspondências, o atender ao público interno e externo, realizar o arquivamento de documentos, entre outras atividades da rotineiras do setor. A entrevistada D, respondeu quais as principais atividades que ela desenvolve na organização:

Hoje trabalho com toda a questão rotineira, atendimento telefônico, organizo a agenda dos diretores, padronização e elaboração dos documentos, como memorando, ofícios, onde uso o modelo do manual da presidência da República, toda a documentação da diretoria é da minha responsabilidade, eu tenho o controle das documentações que redijo e das documentações que chegam também, faço todo o processo de protocolo, e elaboração e controle também da documentação eletrônica, pois a organização tem um sistema de gestão eletrônica, e eu também treino os funcionários para usar esse sistema.

A resposta da entrevistada em questão, está relacionada com o que a bibliografia apresenta, pois a entrevista D, afirma trabalhar com as atividades rotineira da organização. É notável que a profissão secretarial, é composta por atividades rotineiras, porém a quantidade de atividades diárias é grande, para Ramos (2004, p. 163), não há especificações para a execução das tarefas secretarias, o profissional irá agir de acordo com a mentalidade do executivo a quem ele vai atender. Entretanto, algumas pessoas acham que essa é uma profissão fácil de se exercer, sobre essa questão, a entrevistada D afirmou o seguinte:

Eu diria que sim e que não. Sim, pelo o que eu já estudei, pelo conhecimento que eu tenho sobre o que é a profissão de secretariado, eu tenho facilidade, porque sei qual é o meu papel e busco cada vez mais, desenvolvê-lo melhor. E eu digo que é difícil para uma pessoa que não é formada, não tem conhecimento sobre a profissão, porque o profissional precisa conhecer realmente o seu papel, as demandas das funções, precisa conhecer a instituição. Um secretário precisa ter um jogo de cintura para lidar com o fluxo de atividades do dia a dia desse profissional.

É perceptível que a entrevista D discorda com o que a autora afirma, visto que para ela, a facilidade ou dificuldade para a execução das atividades, vai depender do nível de conhecimento que o secretario tem sobre a profissão. Segundo Becker e Ceolin (2011, p. 9) as funções do profissional de secretariado executivo foram reformuladas com o tempo, a atualização do mercado modificou as atividades e agora as funções secretariais são exercidas com mais complexidade e autonomia. Nesse novo perfil, o secretario deve acompanhar toda a empresa, buscando sempre se adaptar as inovações do mercado. Para tanto, a secretária entrevistada, contestou se as atividades estão mais complexas, da seguinte maneira:

Eu acredito que hoje as atividades estão mais complexas, em relação ao quantitativo das atividades que recaiu sobre a minha responsabilidade, eu tenho que saber fazer tudo que é demandado para mim, porém o meu tempo de experiência na organização me permitir já saber os caminhos que tenho que seguir, sendo assim, eu acredito que as atividades são sim complexas, requer muita responsabilidade, mas tem como você conseguir fazer.

A resposta da entrevistada D, coincide com o que a bibliografia apresenta, pois a entrevistada em questão afirma que o quantitativo de atividades que ela é responsável é um fator de complexidade. De acordo com Castelo (2007, p. 83), a profissão de secretariado executivo é marcada pela sua adaptabilidade diante das diversas mudanças ocorridas nas esferas econômicas, mercadológicas, sociais, comerciais, organizacionais e políticas, em âmbito global principalmente no último século, a profissão sempre superou e acompanhou as transformações fortalecendo-se e salvando-se das famosas previsões e riscos de extinção. A entrevistada D, respondeu sobre como ela acompanha as exigências do mercado e o que faz para se manter atualizada:

Hoje em dia a internet ajuda bastante, ultimamente faço uns cursos online e gosto muito de ler, baixo alguns artigos, e conversar, acho que as redes sociais ajudam bastante nisso, sigo os grupos de secretariado, participei de dois eventos secretarias, para se atualizar é preciso acompanhar o mercado, a Universidade é um meio de informação que ajuda muito nessa atualização.

Nota-se que a entrevistada D está sempre acompanhando as mudanças ocorridas no mercado, sendo assim, a resposta da mesma, está de acordo com o que a autora afirmou.

6.4.2 Novas atividades no âmbito gerencial

Conforme Castelo (2007, p. 23), os profissionais de secretariado executivo consolidaram a assessoria aos seus superiores através do conhecimento e colaboração nas áreas de administração, planejamento, liderança, negociação, recursos humanos, finanças, e assim, passaram a conhecer efetivamente, através da teoria e prática acadêmica e profissional, a empresa como um todo, com seus diferentes campos interligados, e a participarem ativamente dos resultados empresariais; transformaram-se gestores e responsáveis pela ligação e comunicação entre os superiores e funcionários e entre a empresa e os clientes externos. Seguindo a afirmação da autora, os secretários hoje atuam no âmbito gerencial, com funções estratégicas, com isso, foi perguntado à entrevistada D, se ela trabalha no nível estratégico e com as 4 etapas básicas de gerenciamento (planejamento, organização, direção e controle), ela respondeu da seguinte maneira:

Eu não trabalho com as quatro funções, eu trabalho na parte secretarial mesmo, com funções operacionais, que é mais assessoramento aos diretores, onde não tenho subordinados, porém hoje eles estão me dando mais liberdade, e já faço o controle.

A resposta da entrevistada D, diverge com o que foi apresentado pela bibliografia, uma vez que, a profissional afirma trabalhar com funções operacionais e não utiliza as etapas de gerenciamento, apenas trabalha dando assessoramento aos executivos, sendo assim, a mesma não atua como gestora. Para Durante e Santos (2011, p. 5), atualmente se espera que um secretário executivo tenha uma interferência maior na organização como um todo. Alguém que opina, questiona, faz sugestões pelo vasto conhecimento que possui dos sistemas e subsistemas, bem como pela visão abrangente dos processos, ficando clara sua participação mais efetiva e sua autonomia em gerir seu trabalho. Seguindo essa questão de autonomia, a entrevistada D, respondeu se o chefe lhe dar autonomia para tomar decisões:

Durante esse período todo de fundação eu não tinha essa autonomia, pois minha antiga chefe era muito centralizadora. Mas hoje, os meus chefes me dão mais autonomia, e pedem para eu resolver e despachar o que eu poder, levando para eles somente o que ele resolve, o que realmente tem que passar pelas mãos dele. Muitas coisas chegam direto ao meu e-mail, porque eu resolvo, para ele só o que realmente for extremamente necessário. Então hoje em dia eu já tenho uma autonomia que antes eu não tinha.

É visível que a resposta da secretária entrevistada está de acordo com a afirmação das autoras, pois diante a afirmação da entrevistada D, é possível perceber que a mesma tem autonomia, e assim interfere na organização como um todo. A profissão secretarial é marcada pela grande responsabilidade que recai sobre esse profissional, por isso, é preciso que o mesmo se mantenha organizado, desse modo é necessário ter uma boa administração do tempo. Para Mazulo e Liendo (2010, p. 142), com o planejamento do tempo, é possível economizar recursos, reduzir esforços e direcionar com objetividade cada ação a ser realizada. Logo, a entrevistada D, afirmou de que forma administra o seu tempo e o do chefe:

Administração do tempo para mim é um problema, eu tenho uma grande dificuldade com a administração do tempo, em relação ao meu tempo, porque eu me sobrecarreguei muito, aí fica difícil. Eu consigo administrar o tempo dos chefes, organizo tudo na agenda, mas o meu tempo eu não consigo.

A entrevistada D, afirmou não conseguir planejar o seu tempo, deixando claro que não direcionar com objetividade as ações a serem realizadas, como foi afirmado pelas autoras, dessa forma, a secretaria entrevistada diverge com o que a bibliografia apresenta. Além de precisar saber administrar o tempo, um secretário executivo também deve saber lidar com

uma equipe de trabalho, e com os problemas que podem surgir, como conflitos entre os membros da equipe, conforme Fontanella (2011, p. 83), é fundamental que o de secretário executivo saiba utilizar a inteligência emocional, visto que o seu trabalho é formado e mantido por um elo de relações, e as suas emoções são a base que estabelecem o modo de se relacionar com o mundo e determinam a produtividade ou o improdutividade de suas atividades. Para tanto, a entrevistada D, respondeu sobre como agir na existência de conflitos entre membros da equipe:

Para se resolver conflitos é preciso dialogar, entender o que está acontecendo e explicar que o conflito pode ter sido algum mal-entendido, então a maneira de resolver é entrar em um consenso, explicar o que deve ser feito, sem chamara atenção, sem dar bronca.

É notável que a entrevistada D, sabe lidar com conflitos, utiliza bem sua inteligência emocional, e tem um ótimo elo de relações, com isso, a resposta da entrevistada D, confere com a afirmação da autora supracitada. Seguindo essa questão de ser um elo de relações, foi perguntado à entrevistada D, se ela se considera uma agente facilitadora dentro da organização, e ela disse o seguinte:

Eu acredito que sim, pelo conhecimento que eu tenho, então eu acabando ajudando em muitas coisa, as pessoas sabem que podem vim até a mim para resolver alguma coisa, sabem que eu vou fazer o possível para ajudar, ou tirar alguma dúvida, para saber como proceder na questão de alguns processos, para resolução de algum documento, então eu sou facilitadora por isso, as pessoas sabem que eu tenho um grande conhecimento e acabam se aproximando de mim.

Segundo Neiva (2009, p. 162), o profissional secretário atua como “ponte” e agente facilitador dos relacionamentos e processos da organização, interagindo permanentemente no sentido vertical e horizontal do ambiente empresarial. Sendo eles, muitas das vezes porta-voz do gestor, ou gestores que assessora, outras vezes como coordenador de informações, prazos e providencias juntos às equipes dos gestores. Com tudo, a resposta da entrevistada D, confere com o que a bibliografia apresenta, pois a profissional afirmou ser uma agente facilitadora de relacionamentos e processos da organização, assim como foi citado pela autora.

Segundo alguns autores a profissão de secretario executivo ganhou um novo conceito que é a gestão secretarial. Conforme Carvalho, Nascimento e Serafim (2012, p. 307), a gestão pode ser entendida como a ação de conduzir e orientar pessoas em atividades que produzam bens e

serviços, onde o gestor exerce influencia sobre seus colaboradores, para adquiri deles não apenas a execução correta e precisa das atividades, mas, também o desejo de contribuir para o sucesso da organização, fazendo com que todas as partes envolvidas se sintam satisfeitas e felizes. Diante a afirmação dos autores, a entrevistada respondeu se está atuando conforme esse novo conceito:

Eu já atuei como gestora, pois estive a frente de uma gestão escolar, e pude perceber que um gestor tem que saber lidar com toda a organização, para desenvolver bem o seu papel, sendo polivalente e multifuncional, mas na função secretarial, atuo apenas como assessora dos diretos, e não tenho nenhum subordinado a mim.

Conforme a afirmação da entrevistada D, apesar de já ter atuado como gestora, atualmente a mesma, atua apenas como secretária, e não exerce influencia sobre os colaboradores da organização, divergindo assim, com a afirmação dos autores. Ainda seguindo a questão de gestão, a entrevistada D, afirmou o que significa gestão secretarial para ela:

Gestão secretarial, para mim é o ponto X da profissão de secretariado, ou seja, engloba tudo que um secretário precisa fazer, é ser o gestor, ser o chefe, liderar, porém liderar sabendo o que está fazendo, tendo base. Eu amo gestão secretarial, aliás eu gosto de ser secretaria, então não tem como não gostar de gestão. Gestão secretarial para mim, é o ponto principal da profissão, é o topo da pirâmide, é o topo da profissão de secretariado, acho que é onde todos os secretários querem chegar.

Para Paes e Mêrces (2012, p. 52), na gestão secretarial são analisadas aspectos organizacionais, tais como: personalidade, diferenças pessoais, competências, motivação, comunicação, liderança, e outras questões relacionadas ao âmbito organizacional. Logo, a resposta da entrevistada D, está dentro do que foi citado pela bibliografia apresentada, pois ambos ressaltam sobre a liderança, como fator da gestão secretarial. Seguindo a questão de liderança, a entrevistada D, respondeu sobre o que é ser um bom líder para ela:

Eu acho que um bom líder, primeiro de tudo é ser justo, ser compreensivo, dar a ordem como se tivesse pedindo um favor, sem arrogância, sem deixar que o cargo de liderança lhe suba a cabeça, ter o conhecimento do seu papel e ter o domínio sobre isso, mas que saiba passar para os seus liderados a ordem de uma forma tranquila, ser um bom líder é saber lidar com o ser humano.

Segundo Carvalho, Nascimento e Serafim (2012, p. 307), o gestor deve se sentir responsável por humanizar as atividades profissionais em uma organização e, para isso, ele deve agir de forma ética, influenciando seus colaboradores de maneira positiva, essa influência é uma das características da liderança. Nota-se que a afirmação da entrevistada D, está de acordo com a afirmação dos autores supracitados, pois os mesmos afirmaram que um gestor precisa humanizar as atividades, e a entrevistada em questão afirmou que um bom líder deve saber lidar com o ser humano. Ainda sobre a liderança, é certo que um líder precisa saber motivar a sua equipe de trabalho, a fim de obter ótimos resultados na empresa. A entrevistada D, contestou sobre qual método utilizar para motivar uma equipe:

Eu tento fazer uma aproximação entre todos da equipe, fazer amizade, ter uma conversa aberta, ser flexível, tentar fazer o melhor para todos, ajudar uns aos outros, eu acho que assim as coisas fluem melhor, é deixar eles livres, com controle.

De acordo com Castelo (2007, p. 96), o secretário precisa participar, assessorar e colaborar ativamente, tornando-se referência e ponto de apoio na gestão de pessoas da organização: motivando, comunicando, aconselhando, executando treinamentos para um melhor desempenho na atuação do corpo empresarial na avaliação, interpretação e alcance dos interesses e objetivos. Com tudo, a resposta da entrevistada D, confere com o que foi apresentado pela bibliografia, visto que motivar a equipe influencia no desempenho da atuação do corpo empresarial. Diante as afirmações apresentadas, é nítido que o secretário executivo trabalha com o todo de uma organização, e conseqüentemente precisa ter um bom relacionamento interpessoal. A entrevistada D, respondeu como é o seu relacionamento interpessoal dentro da organização:

Eu acredito que meu relacionamento interpessoal é bom, nunca tive nenhum problema, nenhum desentendimento sério com nenhum colega de trabalho, tenho um relacionamento muito próximo com os líderes, justamente pelo cargo de secretaria, eu sempre procurei ser amiga de todos, nunca criei inimizades, eu procuro está sempre de bem com todos e com isso as tarefas fluem de uma melhor forma.

Conforme Mazulo e Liendo (2010, p. 142), o trabalho em equipe pode ser classificado como uma somatória positiva das experiências e das responsabilidades, pela qual se busca melhores soluções e resultados para satisfazer a todos. Com tudo, de acordo com a resposta da secretaria entrevistada, ela procura está de bem com todos e dessa forma a execução das

tarefas fluem melhor, logo, a afirmação da entrevistada D, está relacionado com o que foi afirmado pelas autoras.

7 RESULTADO DA PESQUISA

Nesta etapa da pesquisa, todos os aspectos encontrados na análise de dados são reunidos, no intuito de estabelecer as ligações pertinentes entre os dados, os conceitos e as definições analisados nesta pesquisa. O Quadro 4 apresenta os aspectos estudados.

Quadro 4- Aspectos estudados na pesquisa.

ASPECTOS		AUTORES
Atividades desenvolvidas	<ul style="list-style-type: none"> Atividades repetitivas (dar assistência ao executivo, tomar ditado de cartas, atender e fazer chamadas telefônicas, notar recados, atender visitas e clientes, arquivar correspondências, datilografar cartas e documentos, providenciar cópias de documentos, entre outros). 	Medeiros e Hernandez (2006, p. 281)
	<ul style="list-style-type: none"> Trabalho secretarial torna-se simples se o secretário obtiver conhecimentos sobre várias áreas. 	Medeiros e Hernandez (2006, p. 281)
	<ul style="list-style-type: none"> Atividades mais complexas (habilidades de comunicação assertiva, capacidade de lidar com conflitos, trabalhar em equipe, coordenar tarefas, supervisionar seus subordinados, resolver problemas e tomar decisões). 	Andrade et al (2012, p. 31)
	<ul style="list-style-type: none"> O secretário deve se adaptar e se atualizar diante das constantes mudanças do mercado. 	Castelo (2007, p. 83)
Novas atividades desenvolvidas no âmbito gerencial	<ul style="list-style-type: none"> Funções estratégicas (auxiliando os executivos de maneira planejada e organizada, atuando em conjunto, nos assuntos estratégicos e de gestão da organização). 	Martins et al (2010, p. 73)
	<ul style="list-style-type: none"> Autonomia. 	Durante e Santos (2011, p.05)
	<ul style="list-style-type: none"> Administração do tempo. 	Barros et al (2013, p. 36)
	<ul style="list-style-type: none"> Contornar conflitos. 	Martins et al (2010, p. 74)
	<ul style="list-style-type: none"> Agente facilitador 	Neiva (2009, p. 162)
	<ul style="list-style-type: none"> Avanço na área da gestão (ação de conduzir e orientar pessoas em atividades que produzam bens e serviços, onde o gestor exerce influência sobre seus colaboradores). 	Carvalho, Nascimento e Serafim (2012, p. 307)
	<ul style="list-style-type: none"> Significado (como gesto o secretário executivo passa a acompanhar pessoas, processos e resultados, além de atuar consideravelmente em todas as áreas da empresa). 	Castelo (2007, p. 96)
	<ul style="list-style-type: none"> Liderança. 	Carvalho, Nascimento e

		Serafim (2012, p. 324)
	• Motivação.	Paes e Mêrces (2012, p. 52)
	• Relacionamento interpessoal.	Becker e Ceolin (2011, p. 07)

Fonte: Dados da pesquisa.

No Quadro 4 foi apresentado que a entrevista teve duas etapas. Na primeira etapa foram feitas perguntas sobre as atividades que o secretário executivo está exercendo na organização; na segunda etapa as perguntas foram sobre as novas atividades do secretário executivo no âmbito gerencial, a fim de encontrar respostas para os objetivos específicos abordados nesta pesquisa. No quadro a seguir, serão apresentadas as questões e as respectivas respostas dos quatro secretários executivos entrevistados.

Quadro 5 - Respostas das entrevistas

PERGUNTAS	ASPECTOS TEÓRICOS	RESPOSTAS COINCIDEM	RESPOSTAS DIVERGEM
Atividades desenvolvidas	• Atividades repetitivas (dar assistência ao executivo, tomar ditado de cartas, atender e fazer chamadas telefônicas, anotar recados, atender visitas e clientes, arquivar correspondências, datilografar cartas e documentos, providenciar cópias de documentos, entre outros).	A- X B- X C- X D- X	A- B- C- D-
	• Trabalho secretarial torna-se simples se o secretário obtiver conhecimentos sobre várias áreas.	A- B- C- X D- X	A- X B- X C- D-
	• Atividades mais complexas (habilidades de comunicação assertiva, coordenar tarefas, supervisionar seus subordinados, resolver problemas e tomar decisões).	A- B- C- D- X	A- X B- X C- X D-
	• O secretário deve se adaptar e se atualizar diante das constantes mudanças do mercado.	A- X B- X C- X D- X	A- B- C- D-
Novas atividades desenvolvidas no âmbito gerencial	• Funções estratégicas (os secretários consolidaram a assessoria aos seus superiores através do conhecimento e colaboração nas áreas de administração, planejamento, liderança, negociação, recursos humanos, finanças, e assim, passaram a conhecer efetivamente a empresa como	A- B- X C- D-	A- X B- C- X D- X

	um todo, e a participarem ativamente dos resultados empresariais, transformaram-se em gestores e responsáveis pela ligação e comunicação entre os superiores e funcionários e entre a empresa e os clientes externos.		
	<ul style="list-style-type: none"> Autonomia. 	A- X B- X C- X D- X	A- B- C- D-
	<ul style="list-style-type: none"> Administração do tempo. 	A- X B- X C- X D-	A- B- C- D- X
	<ul style="list-style-type: none"> Contornar conflitos. 	A- X B- X C- X D- X	A- B- C- D-
	<ul style="list-style-type: none"> Agente facilitador. 	A- X B- X C- X D- X	A- B- C- D-
	<ul style="list-style-type: none"> Avanço na área da gestão (ação de conduzir e orientar pessoas em atividades que produzam bens e serviços, onde o gestor exerce influência sobre seus colaboradores). 	A- B- X C- D-	A- X B- C- X D- X
	<ul style="list-style-type: none"> Significado (como gestor, o secretário executivo passa a acompanhar pessoas, processos e resultados, além de atuar consideravelmente em todas as áreas da empresa). 	A- X B- X C- X D- X	A- B- C- D-
	<ul style="list-style-type: none"> Liderança. 	A- B- X C- D-	A- X B- C- X D- X
	<ul style="list-style-type: none"> Motivar a equipe. 	A- X B- X C- X D- X	A- B- C- D-
	<ul style="list-style-type: none"> Relacionamento interpessoal. 	A- X B- X C- X D- X	A- B- C- D-

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com o que foi abordado na fundamentação teórica, a profissão de secretariado evoluiu e os profissionais passaram a desenvolver novas atividades de âmbito gerencial,

obtendo um novo termo que é gestão secretarial. Entretanto, através das entrevistas pode-se observar que os profissionais entrevistados ainda não atuam dessa maneira, visto que eles não atuam em nível estratégico, não exercem liderança, além de afirmarem que não acham que as atividades estão mais complexas, apenas ressaltam que a demanda de serviço de um secretário é muito grande. Diante da análise, observou-se também que os profissionais exercem atividades secretariais e que, além dessas, estão exercendo algumas atividades abordadas nesta pesquisa, como trabalhar com mais autonomia e contornando conflitos, porém não foi apresentada nenhuma atividade nova. A pesquisa esclareceu que os profissionais ainda exercem atividades rotineiras, e que apenas 1 entrevistado mostrou atuar nesse novo conceito de gestão secretarial, porém ressaltando que atua como secretário gestor apenas em alguns momentos.

Mediante as entrevistas pode-se identificar que os profissionais analisados tem espaço na organização para desenvolver atividades com autonomia, entretanto, é uma autonomia de caráter ainda operacional, em funções secretariais. Identificou-se também que os profissionais continuam em busca de atualização diante das modificações constantes do mercado de trabalho e que estão cientes do avanço da profissão.

A presente pesquisa esclareceu que os profissionais entrevistados possuem conhecimentos sobre a gestão secretarial, estando assim preparados para exercer funções de nível gerencial, visto que ficou nítida sua competência em trabalhar com equipe, no sentido de bom relacionamento interpessoal, motivação, contornar conflitos, obter noções sobre como liderar uma equipe, atuar como um agente facilitador dentro da organização, saber administrar o tempo, além de ter conhecimento na atuação com as 4 etapas básicas de gerenciamento, no entanto, dependem de ainda mais confiabilidade dos seus superiores em lhes passar funções em nível estratégico.

Em sequência, o último capítulo deste trabalho apresentará a conclusão, que foi baseada na análise dos dados desta pesquisa, onde serão expostos os pontos abordados durante todo o processo da entrevista assim como os assuntos apresentados na fundamentação teórica.

8 CONCLUSÃO

Este trabalho buscou analisar se os secretários executivos estão atuando de acordo com o novo conceito da profissão, que é a gestão secretarial, conforme o que foi apresentado pela bibliografia no decorrer da pesquisa. A partir dos resultados obtidos foi possível observar que os secretários executivos estão cientes da evolução da profissão e do nível de importância que um secretário tem para a organização. Entretanto, pôde-se observar também que apesar do conhecimento sobre a reformulação do perfil, os profissionais entrevistados ainda não atuam na gestão secretarial.

Através das entrevistas foram identificadas algumas características dos secretários em relação a esse novo perfil de âmbito gerencial, tais como: competências em trabalhar em equipe fazendo mediação no relacionamento interpessoal, motivando e contornando conflitos, exercendo algumas atividades com autonomia e obtendo conhecimento sobre como liderar.

Acredita-se que a presente pesquisa tem relevância tanto acadêmica como social, por se referir de um estudo de caso múltiplo, e por expor um novo espaço em que o secretário executivo pode estar atuando. Espera-se que os resultados desta pesquisa contribuam para debates sobre a gestão secretarial, para que esse conceito se torne abrangente na profissão, visto que, identificou-se que os profissionais entrevistados ainda não estão exercendo o papel que foi abordado pela bibliografia, espera-se também que os aspectos apresentados sirvam de incentivo e contribuição para futuras investigações.

Para colaborar com essas futuras investigações podemos sugerir: Avaliar outras características da gestão secretarial na atuação dos profissionais; Analisar se existem novas atividades não apresentadas nesta pesquisa; Investigar como os executivos estão agindo diante a esse novo perfil do secretário, ou seja, se eles passam confiança para os secretários atuarem em nível estratégico.

Por fim, como participante e pesquisadora deste trabalho, é correto afirmar que através da realização desta pesquisa notou-se a obtenção de novos conhecimentos, que contribuíram para o crescimento e amadurecimento tanto pessoal quanto profissional, além de ter sido um estudo de grande relevância para o contexto atual da nossa sociedade, pois é uma maneira de passar para as pessoas a importância de expor a evolução da profissão, para que os secretários

executivos estejam informados, continuem buscando qualificação para que se mantenham firmes no mercado e que assim, possam ser o diferencial que as empresas procuram em um profissional.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 7 ed, 2. Reimpressão. São Paulo: Atlas, 2006.

ANDRADE, Adília Aguiar de; GALVÃO, Jardiana Silva; OLIVEIRA, Magally Diniz de; ARAÚJO, Maria Daniele da Cruz. **Análise da atuação do (a) secretário (a) executivo (a) como líder na Universidade Federal do Ceará**. Anais do 5º Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado, 1º Colóquio Nacional de Práticas e Relatos de Experiências em Secretariado e 2º Fórum Nacional de Discussões com Estudantes de Secretariado Universidade Federal do Amapá-UNIFAP. Macapá (AP) – 26 a 28 de set. 2012.

BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; SILVA, Joelma Soares da; LIMA, Geovana Alves de; BRITO, Daniela Graciela Silva. **As competências gerenciais desenvolvidas pelos secretários executivos**. Revista de Gestão e Secretariado - GeSec, São Paulo, v. 4, n. 2, p 25-47, jul./dez. 2013.

BECKER, Graciele; CEOLIN, Jamara. **Gestão secretarial – uma nova visão de assessoramento nas organizações**. 2011. Disponível em: <<http://www.upf.edu.br/seer/index.php/ser/article/view/2100/1316>> Acesso em: 22 set. 2014.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; CIELO, Ivanete Daga. **Gestão organizacional e o papel do secretário executivo**. Revista Expectativa, UNIFAP - 2004.

BRANDÃO, Hugo Pena; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. **Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas o instrumentos de um mesmo construto?** - Revista de Administração de Empresas – RAE, São Paulo, v. 41, n. 1, p. 8-15, Jan./Mar. 2001.

BRUN, Adriana; CECHE, Graziela; NEUMANN, Susana. **Gestão secretarial: a evolução das funções do profissional de secretariado e a efetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho**. Revista do Secretariado Executivo, Passo Fundo, p. 36-51, n. 8, 2012.

CALDAS, Joanes Barros; SANTOS, Maria Fabiana Silva. **As ferramentas da prática da gestão secretarial utilizadas pelos profissionais de secretariado executivo egressos da Universidade do Estado do Pará**. Revista do Secretariado Executivo. Passo Fundo, p. 62-74, n. 8, 2012.

CARVALHO, Antonio Vieira de; NASCIMENTO, Luiz Paulo do; SERAFIM, OziléaClen Gomes. **Administração de recursos humanos**. - 2. ed. rev. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

CASTELO, Márcia Janaina. **A formação acadêmica e a atuação profissional do secretário executivo**. Londrina, 2007.129f. : il.

CHING, Rose. **A arte de secretariar: tudo o que você precisa saber para ser uma secretária de sucesso!** São Paulo: Novatec Editora, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de produção: uma abordagem introdutória**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005 – 2ª Reimpressão.

CLEGG, Stewart; KORNBERGER, Martin; PITSIS, Tyrone. **Administração e organizações: uma introdução à teoria e à prática**. Trad. Patrícia Lessa Flores da Cunha et al; Revisão Técnica: Alexandre Perucia. Porto Alegre: Bookmasn, 2011.

DURANTE, Daniela Giaretta; SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos. "**Autonomia do secretário: uma questão de postura e de valorização profissional**." Secretariado Executivo em Revist@. v. 6, 2011.

FEDERAÇÃO NACIONAL DAS SECRETÁRIAS E SECRETÁRIOS. **Lei e Regulamentação**. Disponível em:
<http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_lei_regulamentacao.html> Acesso em: 11 fev. 2014.

FONTANELLA, Rosane. **Os tipos comportamentais dos executivos e a postura do profissional de secretariado**. Revista de Gestão e Secretariado - GeSec, São Paulo, v. 2, n. 2, p.79-104, jul./dez. 2011.

GARCIA, Edméia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **Secretária Executiva**. São Paulo: IOB-Thomson, 2005.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de Pesquisa**. Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GODOY, Arilda Schmidt. **Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais**. São Paulo: Revista de administração de empresas, 1995.

GRION, Laurinda. **A Nova Secretária: metacompetente proativa dinâmica**. São Paulo: Madras, 2008.

HEERDT, Mauri Luiz; LEONEL, Vilson. **Metodologia Científica e da Pesquisa: livro didático**. 5 ed. Palhoça: UnisulVirtual, 2007. 266p.

LASTA, Adriane; DURANTE, Daniela Giaretta. **A gestão secretarial no cenário organizacional contemporâneo**. 2011. Disponível em:
<<http://perguntasrespostas.com.br/seer/index.php/ser/article/view/1768>> Acesso em: 22 set. 2014.

MAITLAND, Iain. **Administre seu tempo**. Tradução Maria Cristina Fioratti Florez e Giorgio Cappelli. São Paulo: Nobel, 2000.

MARTINS, Cibele Barsalini; TERRA, Penha Mendes; MACCARI, Émerson; VICENTE, Ismar. **A formação do profissional de secretariado executivo no mercado de trabalho globalizado**. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 69-89, jan./jun. 2010.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MAZULO, Roseli; LIENDO, Sandra. **Secretária: Rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira**. Editora Senac. São Paulo, 2010.

MEDEIROS, João Bosco; HERNADES, Sonia. **Manual da secretária**. 10 ed. São Paulo: Altas, 2006.

NEIVA, Edmea Garcia. **As Novas Competências do Profissional de Secretariado**. 2ª ed. Editora Iob –2009.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria**. Fortaleza; Expressão Gráfica, 2009.

PAES, Raul Vítor Oliveira; MERCÊS, Fabíola Meireles das. **A evolução das técnicas secretariais e da gestão secretarial**. Anais do 5º Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado, 1º Colóquio Nacional de Práticas e Relatos de Experiências em Secretariado e 2º Fórum Nacional de Discussões com Estudantes de Secretariado Universidade Federal do Amapá-UNIFAP. Macapá (AP) – 26 a 28 de set. 2012.

PAES, Raul Vitor Oliveira; ANTUNES, ChussyKarlla de Souza; SANTIAGO, Cibelle da Silva; ZWIERZIKOWSKI, Mariane Ribeiro. **Novas formas de atuação do profissional de secretariado executivo**. Revista de Gestão e Secretariado – GeSec, São Paulo, v. 6, n.1, p 99-125, jan./abr. 2015.

RAMOS, Manuela Aparecida Nalio. **O novo perfil da secretária executiva**. Revista PIBIC, v. 1, n. 1, p. 155-168, 2004.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fábio Gomes. **Secretariado: do escriba ao webwriter**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SILVA, Joelma Soares da; BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; BARBOSA, Maria Flaviana Silva. **Fundamentação da gestão secretarial: Um estudo bibliométrico**. Revista de Gestão e Secretariado - GeSec, São Paulo, v. 3, n. 2, p 106-126, jul./dez. 2012.

SOBRAL, Felipe; PESSI, Alketa. **Administração: teoria e prática no contexto brasileiro**. 7ª Reimpressão. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

TAGLIARI, Marli de Fátima carvalho; DURANTE, Daniela Giareta. **Gestão secretarial: semelhanças entre competências gerenciais e secretariais**. Secretariado Executivo em Revist@, v.5, n. 1, 2011.

VEIGA, Denise Rachel. **Guia de Secretariado Técnicas e Comportamento**. Editora Erica. 2010.

WAMSER, Eliane. **A secretária que faz**. Blumenau: Nova Letra, 2010.

WOICIECHOWSKI, Regina Schoenk. **Cultura Organizacional**. Secretariado em Revista. Faculdade Sant'Ana, 2010. Disponível em:
<http://www.iessa.edu.br/cursos/secretariado/revista_eletronica_2010.pdf#page=61>
Acesso em: 20 set. 2015.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: Planejamento e métodos**. Trad. Daniel Grassi. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ANEXO A - LEI DE REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO

Lei 7377, de 30/09/85 e Lei 9261, de 10/01/96

Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências

O Presidente da República.

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art.1º. O exercício da profissão de secretário é regulado pela presente Lei.

Art.2º. Para os efeitos desta Lei, é considerado:

I - Secretário Executivo

a) o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma de Lei, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma de Lei.

b) o portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionados no Art.4º. desta Lei.

II - Técnico em Secretariado

a) o profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado em nível de 2º. grau

b) portador de certificado de conclusão do 2º. grau que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionados no Art.5º. desta Lei.

Art. 3º. É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos do artigo anterior, contém pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria na data de vigência desta Lei.

Art.4º. São atribuições do Secretário Executivo:

- I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;
- II - assistência e assessoramento direto a executivos;
- III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;
- IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- V - interpretação e sintetização de textos e documentos;
- VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a

chefia;
X - conhecimentos protocolares.

Art.5º. São atribuições do Técnico em Secretariado:

- I - organização e manutenção dos arquivos da secretaria;
- II - classificação, registro e distribuição de correspondência;
- III - redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;
- IV - execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

Art.6º. O exercício da profissão de Secretário requer prévio registro na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho e far-se-á mediante a apresentação de documento comprobatório de conclusão dos cursos previstos nos incisos I e II do Art.2º. desta Lei e da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS.

Parágrafo Único - No caso dos profissionais incluídos no Art.3º., a prova da atuação será feita por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social e através de declarações das empresas nas quais os profissionais tenham desenvolvido suas respectivas atividades, discriminando as atribuições a serem confrontadas com os elencos especificados nos Arts.4º. e 5º.

Art.7º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art.8º. Revogam-se as disposições em contrário.

José Sarney
Almir Pazzianoto
Fernando Henrique Cardoso
Paulo Paiva

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE SECRETARIDO EXECUTIVO**

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

JEIZE TRINDADE

Esta entrevista é parte integrante da construção de um trabalho de conclusão do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS), tendo como orientador o professor Abimael Magno de Ouro Filho.

A pesquisa tem como objetivo analisar: “As novas atividades do secretario executivo advindas das modificações recentes do mercado”.

I -Apresentação:

O mercado de trabalho está cada vez mais competitivo, com isso, novas tendências emergem no cenário organizacional, exigindo uma postura gerencial condizente com as inovações rápidas em termos de tecnologias, estratégias, comportamento humano e relacionamentos interpessoais, em vista dessa grande competitividade, o mercado exige profissionais qualificados e que se adaptem as mudanças, profissionais que busquem aperfeiçoamento constante para acompanhar o mercado que é instável. O secretario executivo está sempre em busca dessa qualificação, acompanhando essas mudanças do mercado e crescendo profissionalmente no decorrer dos anos. Segundo Mazulo e Liendo (2010), Os secretários executivos não realizam mais uma simples função, eles se profissionalizaram, não mais fazem, e sim, pensam sobre os fazeres: planejar, organizar, dirigir e controlar todas as ações que as cabem, numa rotina cada vez mais diversificada e abrangente. Os secretários executivos passaram a ter um papel estratégico e agora exercem funções com mais autonomia dentro das organizações. Em virtude dessas mudanças, vem surgindo um novo conceito para a profissão do secretário executivo, que é a gestão secretarial, neste sentido, a presente pesquisa busca investigar as mudanças ocorridas na profissão do secretario executivo tratando-se da execução de funções gerenciais.

Dessa forma, solicito, por gentileza, a participação voluntária de profissionais que exerçam funções de secretários executivos. Os nomes não serão divulgados e as informações serão utilizadas somente para fins acadêmicos

ENTREVISTA

II – Sobre o perfil do entrevistado:

1-Nome completo (opcional)

2-Sexo:

☐ Masculino ☐ Feminina

3-Faixa etária:

- a) ☐ 20 a 35 anos de idade
- b) ☐ 35 a 55 anos de idade
- c) ☐ acima de 55 de idade

4-Estado civil:

☐ Solteiro(a) ☐ Casado(a) ☐ Divorciado(a) ☐ Viúvo(a)

5-Escolaridade:

- ☐ Ensino médio
- ☐ Ensino técnico
- ☐ Ensino superior, qual o curso: _____
- ☐ Pós – graduação, qual o curso: _____
- ☐ Mestrado, qual o curso: _____
- ☐ Doutorado, qual o curso: _____

6-Em qual setor você trabalha? _____

7-Qual o tempo de atuação na organização?

- ☐ Entre 3 a 6 meses ☐ Entre 2 a 5 anos
- ☐ Entre 7 meses a 11 meses ☐ Entre 5 a 10 anos
- ☐ Entre 1 a 2 anos ☐ Acima de 10 anos.

III – Sobre a profissão de secretário executivo:

- 1- Quais são as principais atividades que desenvolve na organização? Medeiros e Hernandes (2006, p. 281).
- 2- Você acha que a profissão de secretário executivo é fácil de ser exercida? Por quê? Ramos, (2004, p. 163).
- 3- Atualmente, as atividades estão mais complexas, existe mais responsabilidade para executá-las, ou nada mudou? Explique. Tagliari e Durante (2011, p. 28)
- 4- O que você faz para acompanhar as exigências do mercado e manter-se atualizado (a)? Sabino e Rocha (2004, p.15).
- 5- Você trabalha com funções estratégicas e utiliza as etapas básicas de gerenciamento: Planejamento, organização, direção e controle. Sobral e Peci (2012, p.07)
- 6- Seu chefe lhe dar autonomia para tomar decisões? De que maneira? Castelo (2007, p. 86).
- 7- Gerenciar o tempo tanto profissional quanto pessoal é grande desafio, porém é essencial para o comprimento das atividades diárias. De que forma você administra o seu tempo e o do seu chefe? Mazulo e Liendo (2010, p. 142).
- 8- Na existência de conflitos entre os membros da equipe, como contornar a situação? Martins et al (2010, p. 74)
- 9- Você se considera um agente facilitador na organização? Por quê? Becker e Ceolin (2011, p.09).
- 10- A profissão de secretariado está ganhando um novo conceito que é o secretário gestor, onde o mesmo tem uma atuação polivalente e trabalha ao lado do poder decisório da organização. Você está atuando dessa maneira? Explique. Becker e Ceolin (2011, p. 07).
- 11- Para você, o que significa o termo “gestão secretarial”? Caldas e Santos (2012, p. 67).
- 12- Para você o que é ser um bom líder? Você atua assim? Clegg, Kornberger e Pitsis (2011, p.150).
- 13- Um bom líder precisa saber estimular a sua equipe, para que a mesma desenvolva suas tarefas com êxito. Você utiliza de algum método para motivar a sua equipe de trabalho? Qual? Clegg, Kornberger e Pitsis (2011, p. 150).
- 14- O gestor lida diretamente com sua equipe de trabalho, com isso, o mesmo precisa ter um bom relacionamento interpessoal para conduzir o seu grupo. Como é o seu relacionamento interpessoal dentro da organização? Mazulo e Liendo (2010, p. 142).